

PICC

社會責任報告 2020

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT 2020

人民保險 服務人民
People's Insurance for the People



報告編製說明

本報告是中國人民財產保險股份有限公司的 2020 年社會責任報告，重點披露公司經濟、環境和社會可持續發展相關信息。

報告範圍	<ul style="list-style-type: none">※ 報告的時間範圍：2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日。※ 報告的組織範圍：中國人民財產保險股份有限公司及其分公司。※ 報告的發佈週期：每年 5 月 31 日前，發佈上一年度的社會責任報告。
報告參考標準	<ul style="list-style-type: none">※ 本報告主要以香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》（ESG）及全球報告倡議組織（GRI）《可持續發展報告標準（GRI Standards）》核心方案作為編製依據，並參考了聯合國可持續發展目標（SDGs）的相關報告要求。
報告內容及邊界	<ul style="list-style-type: none">※ 遵循 ESG 要求的重要性、量化、平衡和一致性的彙報原則，以及《可持續發展報告標準（GRI Standards）》核心方案要求，透過管理層建議、向各分公司收集和向內外部利益相關方收集、基準參照社會責任標準等多種方式收集報告議題，並開展實質性分析，確定實質性議題及其邊界。
報告資料來源	<ul style="list-style-type: none">※ 本報告中的財務資料來源於《中國人民財產保險股份有限公司 2020 年年度報告》，該報告經德勤·關黃陳方會計師行獨立審計。其他資料由公司總部及分公司收集而來。本報告所披露的資料指標與社會責任高度相關。
貨幣	<ul style="list-style-type: none">※ 如無特別說明，本報告所示金額均以人民幣列示。
報告獲取	<ul style="list-style-type: none">※ 本報告以印刷版和網路版兩種方式發佈。※ 網路版可在香港聯交所官方網站及本公司網站 https://property.picc.com/ 查閱下載。
報告解釋	<ul style="list-style-type: none">※ 本報告以簡體中文、繁體中文和英文三種語言編製。如不同語言版本發生分歧，以簡體中文版為準。
致謝	<ul style="list-style-type: none">※ 本報告採用了中國人民財產保險股份有限公司員工的攝影作品，謹向作者表示感謝！
釋義	<ul style="list-style-type: none">※ 在本報告中，下列縮寫詞彙具有以下含義：<ul style="list-style-type: none">「人保財險」或「公司」或「我們」指「中國人民財產保險股份有限公司」「中國人民保險集團」或「人保」或「集團」指「中國人民保險集團股份有限公司」「銀保監會」指「中國銀行保險監督管理委員會」「香港聯交所」指「香港聯合交易所有限公司」「償二代」指「中國風險導向的償付能力體系」「首台（套）」指「首台（套）重大技術裝備」「省」指「中國省級行政區（包括省、自治區、直轄市）」「綠金委」指「中國金融學會綠色金融專業委員會」

目錄

CONTENTS

董事長致辭.....	01
年度專題.....	03
關於我們.....	11
社會責任管理.....	15



公司管治

完善公司治理	20
黨風廉政建設	21
內部審計監督	23
強化風險防控	24
依法合規經營	25
知識產權保護	26



牢記使命 服務國計民生

服務重點項目	28
服務實體經濟	29
護航「一帶一路」	31
服務大眾健康	33
服務社會治理	35



溫暖服務 專業鑄就價值

優化服務體驗	38
提升服務能力	41
提高理賠效率	44
保護客戶權益	47
保障信息安全	50



綠色發展 守護生態家園

發展綠色金融	52
推進綠色營運	55
傳遞綠色理念	59



以人為本 打造溫馨職場

保障員工權益	62
構築發展平台	68
打造幸福家園	71



夥伴合作 攜手共進共贏

外部合作	76
陽光採購	77
行業交流	78



回饋社會 虔心惠澤民生

公益慈善	80
志願活動	81

驗證聲明.....	83
指標索引.....	86
讀者回饋.....	97

董事長致辭



董事長：羅熹

惟其艱難，方顯勇毅；惟其篤行，方顯珍貴。2020 年是極不平凡的一年，突發新冠疫情自年初起肆虐全球，各類汛情、險情接連不斷，車險市場重大改革啟動實施，面對前所未有的困難與挑戰，中國人保財險堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，深入貫徹新發展理念，堅守人民保險的初心使命，堅定落實「卓越保險戰略」，開啟了建設世界一流財險公司的新征程。

這一年，我們迎難而上，堅持疫情防控與經營發展「兩手抓、兩手硬」。新冠疫情發生後，第一時間擴展保險責任、延長保險期限、降低保險費率、開通理賠綠色通道、組織抗疫捐贈，免費為含湖北在內的 25 個省區的醫務人員、疾控人員提供近百億元的保險保障；圍繞復工復產加快開發財產損失、營業中斷、員工安全等保險產品，為各行各業恢復正常生產經營秩序，走出疫情陰霾保駕護航，復工復產綜合險承保企業約 3.2 萬家，獲評金融業「年度最佳服務六穩六保保險公司」。與此同時，全力推進公司自身向高品質發展轉型，扎實推進能力建設和風險防範，取得了規模與效益雙增長的經營業績，連續 12 年蟬聯「亞洲保險競爭力」非壽險公司榜首，在紛繁的不確定性中展示出強大的經營韌性。

這一年，我們不忘初心，全力服務國家戰略和民生福祉。服務脫貧攻堅，在「三區三州」等深度貧困地區推出專屬扶貧保險產品，全國開辦各類扶貧專屬產品 385 個。深入推進農業保險「擴面、增品、提標」，為 8607 萬戶次農戶提供 2.4 萬億元風險保障，向 2084 萬受災農戶支付 249 億元農險賠款，是行業唯一連續兩年獲國務院扶貧辦最高評級的中央企業，江西樂安支公司、農業保險部 / 保險扶貧部保險扶貧處及江蘇泗洪支公司主管楊海玲榮獲全國脫貧攻堅先進表彰。服務大眾健康，擴大大病保險覆蓋面，社保業務服務覆蓋人群達 7.31 億人次；大力發展普惠型「城市保」項目，覆蓋全國 31 個城市。服務社會治理，率先推動構建突發公共衛生事件巨災保險機制，首創公共衛生應急救助保險，保障覆蓋 7860 萬人。服務科技創新，完善首台套、科技保險、專利保險、知識產權保險產品體系，共提供 4536 億元風險保障。服務對外開放，為中國企業走出去保駕護航，國際保險業務覆蓋逾 50 個「一帶一路」沿線國家。

這一年，我們牢記使命，堅持以客戶為中心，打造「有溫度的人民保險」。持續完善消費者保護體系，在董事會下設立「消費者權益保護、風險管理與投資決策委員會」，進一步完善消費者權益保護體制機制。深入實施「溫暖工程」，優化流程、提升能力，從實事和小事做起，解決客戶的難事和心事。強化科技賦能，着力打造智能化「線上+線下」服務模式，為客戶提供暖心周到便捷的服務體驗。

這一年，我們著眼長遠，圍繞人與自然的和諧共生，力求經濟效益與社會價值相統一。明確董事會相關專業委員會的 ESG 管理職責，從公司治理層面進一步完善 ESG 管理體制。積極推動綠色營運、綠色辦公，公司制定的《電子保單服務規範》入選 2020 年度金融領域企業標準「領跑者」榜單。持續豐富綠色保險產品，「保險+服務」的環境污染責任保險模式為 7716 家企業提供 146.87 億元風險保障，森林保險承保面積超過 11 億畝，上線國內首款含颱風洪水的巨災保險產品，落地全國首單政策性天然草原保險，首創綠色建築性能保險「保險+服務+科技+信貸」模式，加快推進新能源車保險產品研究及開發等。另外，公司推出的野生動物肇事責任險在西藏、雲南、四川、浙江等多個地區落地，為保護脆弱的生態多樣性提供保險力量。

這一年，我們以人為本，將關心關愛員工徹底實踐。新冠疫情發生後，系統上下迅速採取措施加強防疫抗疫，維護員工健康安全。我們構建和諧勞動關係，為員工提供民主的管理氛圍和多元的職業發展路徑，構築公開、公平、公正的人才聘用及晉升制度，促進員工成長與企業發展相統一，激發廣大員工活力、動力、創造力，提升廣大員工的幸福感、成功感。

風正時濟，自當揚帆破浪；任重道遠，更需策馬揚鞭。2021 年是「十四五」的開局之年，也是中國人民保險「卓越保險戰略」全面實施的起步之年。新時代帶來新機遇，新目標蘊含新挑戰，我們將一直秉持「人民保險」的新時代使命和內涵，堅持立足服務國家戰略這一大局，持續提升保險服務供給的品質和效率，在服務雙循環發展新格局的進程中追求經濟、環境、社會的綜合價值最大化，在促進社會責任和願景目標有機統一的過程中實現自身持續健康發展。

年度專題

專題一 齊心協力 打贏疫情防控阻擊戰

2020年，面對突如其來的新冠肺炎疫情，我們以高度的政治站位和強烈的使命擔當，堅決貫徹黨中央、國務院關於疫情防控和復工復產的決策部署。在做好自身防疫抗疫工作，維護員工健康安全的同時，全力做好各項保險保障服務，深入踐行「人民保險，服務人民」的初心使命，為堅決打贏疫情防控阻擊戰貢獻力量。

周密部署 做好保險服務保障

公司總分協同、部門聯動、齊心協力，廣大員工堅守一線包括疫情最嚴重的地區，保障保險服務的穩定運行，在疫情之中為客戶提供暖心、可靠的保險保障，充分展示了金融央企的責任擔當。



疫情發生後，第一時間成立疫情防控領導小組，啟動緊急預案，印發疫情防控總體方案和20多個專項方案積極應對疫情。

35家省分公司設立「95518湖北支援應急小組」，接聽湖北報案，及時回應客戶需求。僅1月23日10時至24時，共接起湖北溢出電話5000餘通，接通率99.56%，保障了湖北地區95518熱線的正常服務。



擴展保險責任，升級產品供給。將新冠肺炎納入保險保障範圍，完成雇主、承運人、校（園）方三款通用傳染病附加險條款開發。延長營運車險、安全生產責任險、農民工工資支付履約保證險、關稅保證保險等保險期限。適當降低保險費率，允許保費分期或暫緩繳付，最大限度為客戶提供風險保障。

啟動綠色通道，升級理賠服務。取消醫療險免賠等5項限制性條款，簡化理賠單證和流程，全力配合政府做好醫保經辦服務及異地就醫保障工作，做到應賠盡賠、應賠快賠。在病例發生地區成立理賠應急工作組，主動與衛生防疫部門溝通，即時關注疫情變化，通過合作醫院主動排出險客戶情況。



科技賦能線上，升級服務能力。我們立足科技賦能，加快推進服務線上化。大力發展電網銷、人保APP、人保V盟、人保E通、95518專線等非接觸式管道，推廣移動出單，優化承保理賠流程，完善線上諮詢、查勘、定損等服務功能。升級「拇指理賠」，推廣「互碰快賠」。打造「人工+自助+機器人」三合一線上服務體系，做到疫情期間服務不斷檔。免費開通「7*24小時線上問診」「視頻醫生」、心理測評等線上增值服務。

創新產品 全力支持復工復產

我們認真落實中央復工復產要求，重點圍繞「六穩六保」，開發抗疫保險產品，升級服務舉措，助力復工復產達產，推動經濟社會秩序加速恢復，為社會經濟發展提供全面保險保障。



服務保就業穩生產。創新抗疫相關責任險產品，為非全日制、季節性、彈性工作等新就業形態人員及用工單位提供職業傷害及傳染病保險保障；定制推出「小微E保」專屬雇主責任保險方案，為小微企業復工復產保駕護航。

創新推出法定傳染病保險。分別針對醫護人員及其家屬、政府公務人員等一線防疫人員、企事業單位員工、學生群體以及其他分散性個人客戶制定了「復工保」「復學保」「安易保」等一系列「約定法定傳染病保險產品」保障方案。截至2020年12月末，承擔風險保障超過10000億元。

創新推出首張復工復產企業疫情防控綜合保險。截至2020年4月中旬，累計承保企業逾13000家，承擔營業中斷及傳染病責任逾26億元。



服務穩外貿擴內需。針對內外貿、小微企業面臨的資金、產銷問題，推出「穩外貿擴內需六項措施」，擴大貿易信用險、關稅保證保險、投標保證險等產品供給，積極發展助貸險、科技貸、人保基金貸等貸款保證項目，紓緩企業資金壓力。



服務農產品穩產保供。落實中央春耕春種和穩產保供工作要求，提標擴面增品，發展特色農險、產量保險、價格保險、收入保險，發揮農業保險貸和支農融資優勢，滿足農戶融資需求，保障春耕生產。

案例

主動參與國家公共衛生應急管理體系建設

我們深入貫徹劉鶴副總理批示要求，創新發展公共衛生應急救助保險，特別是在推動構建突發公共衛生安全事件巨災保險機制方面，率行業之先邁出第一步。自公司3月14日在湖南永州市新田縣簽發全國首單突發公共衛生事件應急救助保險之後，陸續在全國推廣，截至2020年底，突發公共衛生事件保險保障體系初步成型，為各類人群和企業提供保障金額約8000億元。

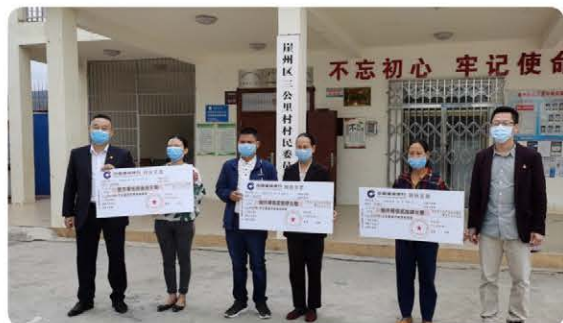
案例

公司為香港版「火神山」醫院（香港大嶼山的竹篙灣建設的臨時防疫隔離中心）提供工程險、職業責任險、雇主責任險等多項保險保障



江西省分公司與贛江新區簽訂江西省首張復工復產保單

海南省分公司向受疫情影響的農戶賠付蔬菜價格保險賠款



- 2月13日，公司在官網發佈《關於中國人民財產保險股份有限公司產品責任擴展的公告》，對公司重大疾病保險條款（2009版）的客戶，拓展承保新冠肺炎責任。
- 2月15日，公司推出安全生產責任險十項舉措，為復工復產企業紓困解難，助力企業平穩有序復工復產。
- 2月16日，公司在海南簽出首張復工復產企業疫情防控綜合保險保單。截至4月中旬，累計承保企業逾13000家，承擔營業中斷及傳染病責任逾26億元。
- 2月27日，公司發佈「中國人保穩外貿擴內需六項措施」，充分發揮信用保證保險功能作用，全力以赴支援內外貿企業復工復產。
- 2月27日，公司在浙江麗水簽發全國首個針對鄉村民宿復工的保險——「麗水山居」復工安居暢遊保險。
- 2月底，公司針對多地復學的防控需求，先後在廣東、江蘇、江西、浙江、福建等地簽發當地復學保險第一單。
- 3月4日，公司在官網發佈《關於中國人民財產保險股份有限公司機動車駕乘類意外險保險責任擴展的公告》，為購買駕意險的車險客戶免費擴展指定法定傳染病保險責任。
- 3月10日，公司向非車險企業客戶推出10大賠付及防災防損舉措，支持復工復產。
- 3月13日，公司在江蘇南京簽出全國首單餐飲復業保障組合險種「康保保」，助力餐飲企業復工復產。
- 3月14日，公司在湖南永州市新田縣簽發全國首單突發公共衛生事件應急救助保險。
- 3月21日，公司助力疫情核心區復工復產，首席承保的位於武漢市蔡甸區、新洲區、東湖高新區的「長江大保護」3個項目正式開工建設。這是疫情期間武漢市除未停工的民生類（水電氣等）項目之外首批開工項目。
- 4月4日，公司印發《關於人保財險服務經濟社會全面復工復產的指導意見》，就全力做好復工復產保險保障和服務工作做出部署。
- 4月29日，公司向系統員工發出號召，鼓勵員工積極購買湖北十堰橄欖油，為當地橄欖油種植農戶及相關企業戰勝疫情、走出困境加油。

中國人保財險 2020 年抗疫保險服務時間線

- 1月23日，公司啟動《新冠肺炎疫情95518應急保障方案》，並就全面做好新型冠狀病毒感染肺炎理賠服務做出工作部署，保證7*24小時客戶熱線95518和醫療救援熱線4008989595暢通，開通綠色理賠通道，真心暖心服務人民群眾不打烊。
- 2月5日，公司分別致信團體客戶和個人客戶，承諾全力做好各項保險服務保障工作。
- 2月7日，公司推出法定傳染病健康險產品，在全國多地推廣「復工保」健康險產品，為全國復工復產提供保障。
- 2月13日，公司印發《關於新冠肺炎疫情期間做好「菜籃子」穩產保供相關農險工作的通知》，要求從產品、技術、服務、宣傳等方面積極創新，為最大限度降低疫情對農業生產的影響貢獻保險力量。



寧夏分公司助力銀川市公安局特警支隊疫情防控

奉獻愛心 第一時間組織抗疫捐贈

公司第一時間向武漢市紅十字會捐贈 1000 萬元，向抗疫一線醫護人員、疾控人員及家屬捐贈專屬保險，累計承擔保險責任金額超過 95 億元，組織全系統黨員捐款超過 809 萬元。

各級機構在做好自身疫情防護，全心做好疫情期間保險服務各項工作的同時，還組建黨員突擊隊、志願服務隊、警保聯動服務點和扶貧村防控點，主動參與政府聯防聯控。湖北武漢江夏支公司盧青、河北石家莊分公司唐瑩、江蘇南京分公司吳洋、浙江杭州分公司葉軒供被授予「全國金融系統抗擊新冠肺炎疫情青年志願服務先進個人」榮譽稱號。

案例

第一時間開展捐贈

疫情發生後，公司第一時間向武漢紅十字會捐款 1000 萬元。圖為 2020 年 3 月，武漢紅十字會向公司頒發榮譽證書，感謝公司對武漢市新冠肺炎疫情防控工作的關心和幫助。



廣東省分公司在各地成立黨員先鋒隊志願支援疫情防護



讓逆行者無後顧之憂

疫情爆發以來，江西省分公司為全省 14280 名參與疫情救治的醫護、疾控人員及其家庭成員捐贈每人 50 萬元保險保障，並先後為 9 批赴鄂支援的 1271 名醫護人員及家庭成員捐贈每人 50 萬元保險保障，幫助他們解決後顧之憂。此外，全省各級機構還踴躍向當地醫院、學校、社區等一線防疫單位捐贈口罩、消毒液等防疫物資，為抗擊疫情貢獻力量。



專題二 全力以赴 助力決勝脫貧攻堅

2020 年是脫貧攻堅的決勝之年。一年來，我們積極發揮金融央企創新示範效應，著力加強保險機制與扶貧工作的對接，深化「保險 + 產業」「保險 + 健康」「保險 + 民生」「保險 + 融資」等「保險 +」扶貧模式，開發具有人保品牌特色的扶貧專屬產品，構建可持續扶貧脫貧的長效機制，全力推動保險扶貧向縱深發展。落實人保集團有關部署，圓滿完成定點扶貧任務，成為行業唯一連續兩年獲國務院扶貧辦最高評級的中央企業。

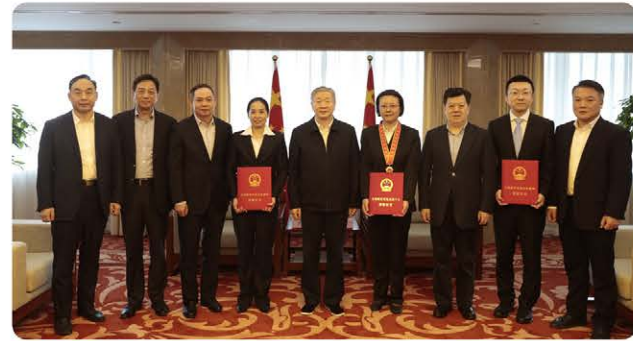
我們聚焦脫貧攻堅與鄉村振興的緊密銜接，落實中央關於農業保險「擴面、增品、提標」要求，不斷提高政策性農險覆蓋面，大力發展地方特色農險、價格保險、收入保險、「保險 + 期貨」等創新型農險，持續提高農業、農民抗風險能力，全年為 8607 萬戶次農戶提供風險保障 2.4 萬億元，向 2084 萬受災農戶支付 249 億元農險賠款。有效鞏固脫貧成果。推進農險數碼化建設，提高承保理賠信息化水準，有效解決服務農戶「最後一公里」的效率和成本問題，不斷提升服務「三農」質效，助力農業農村現代化。

公司扶貧經驗入選國務院扶貧辦《中國企業精準扶貧綜合案例 50 佳》《中國企業精準扶貧專項案例 50 佳》《中國金融精準扶貧政策總結與評估研究》案例及「脫貧攻堅網路展」，15 個案例入選中國保險行業協會全國保險業助力脫貧攻堅典型案例。在 2021 年 2 月 25 日的全國脫貧攻堅總結表彰大會上，公司農業保險部 / 保險扶貧部保險扶貧處和江西樂安支公司榮獲全國脫貧攻堅先進集體，江蘇泗洪支公司主管楊海玲榮獲全國脫貧攻堅先進個人。

2020 年



案例



羅熹董事長等集團領導接見獲全國脫貧攻堅先進表彰代表

創新「保險 + 扶貧」新模式為貧困人群撐起「保護傘」

為解決低收入家庭常因家庭變故致貧、脫貧不穩定戶因「病、災、學」返貧等難題。江西樂安支公司以「首吃螃蟹」勇氣，創新「保險 + 扶貧」模式，推出「返貧責任險」，升級「精準防貧險」，推廣「扶貧產業險」，有效構建起防止返貧致貧长效机制，讓全縣 119 例遇困脫貧戶、227 戶返貧致貧風險戶、1886 戶受災遇損農戶直接受益。



羅熹董事長在江西省樂安縣調研扶貧工作

傾情扶貧留壩縣

為保障陝西省漢中市留壩縣貧困人口飲水安全、住房保障、教育保障和醫療健康保障，2020 年，陝西省分公司捐贈 70 萬元建設 2 處河堤工程並採購淨水設備，解決貧困人口飲水問題；捐贈 21.9 萬元為貧困人口免費辦理農房保險，保障群眾住房安全，助力留壩縣實現「兩不愁三保障」。



案例

推動農業保險從「保成本」到「保收入」轉型

公司積極貫徹落實黨中央和國務院支農惠農政策，全面參與 6 個省完全成本保險和收入保險試點，在全國 24 個試點縣獨家承辦 12 個，為 56.25 萬農戶提供 62.2 億元風險保障，進一步提高了農業抗風險能力，切實調動了農戶生產積極性。與傳統種植保險相比，三大糧食作物完全成本保險和收入保險賠付金額均實現翻番，在保障糧食種植農戶收入、災後恢復生產、維護種植積極性等方面起到了突出作用，有力推動農業保險從「保成本」到「保收入」轉型，保障程度顯著提高，有效解決農戶農業生產的後顧之憂。



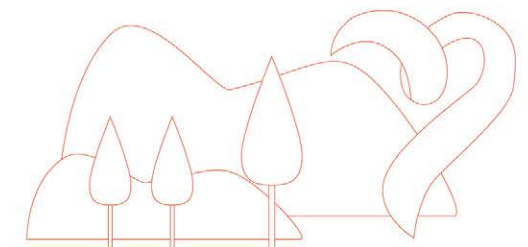
全國首個「險資直投 + 生豬活體抵押」保險模式落地



2020 年 3 月 13 日，江蘇徐州分公司向睢寧某養殖大戶發放全國首筆「險資直投 + 生豬活體抵押」融資款 10 萬元。「險資直投 + 生豬活體抵押」融資模式，利用國務院特批「險資直投」資源，通過追加生豬活體抵押作為增信方式，降低農戶融資門檻和資金成本，融資額度從 10 萬元至 300 萬元，融資成本率為 4.992%，為保險資金支持生豬養殖業快速復產提供了積極示範。

聚焦「三區三州」扶貧工作

2020 年，公司專門針對「三區三州」深度貧困地區部署保險扶貧工作，在「三區三州」深度貧困地區開辦扶貧專屬產品 139 個，覆蓋了全部深貧地區，扶貧專屬產品提供保障金額約 1323 億元。



關於我們

公司概況

中國人民財產保險股份有限公司 (PICC P&C) 的前身是 1949 年 10 月 20 日成立的中國人民保險公司，總部設在北京，是中國人民保險集團股份有限公司 (PICC Group, 2020 年美國《財富》雜誌「世界 500 強」第 112 位) 的核心成員和標誌性主業，是國內歷史悠久、業務規模大、綜合實力強的大型國有財產保險公司，保費規模居全球財險市場前列。公司於 2003 年 11 月 6 日在香港聯交所主板上市 (股票代碼 2328)。2020 年，公司總保費收入 4331.87 億元，總資產 6468.01 億元。穆迪投資者服務公司再次授予公司保險財務實力評級 A1 (評級展望：穩定)。

2020 年，公司聚焦「人民保險，服務人民」的新時代使命和內涵，以實施「卓越保險戰略」為指引，以建設世界一流財險公司為目標，加快推動公司高品質發展，積極服務實體經濟、服務民生福祉、服務科技創新、服務社會治理、服務區域發展、服務對外開放，彰顯金融央企責任擔當，深度參與國家多層次社會保障體系建設，並積極投身社會公益事業，努力踐行社會責任，為促進改革、保障經濟、穩定社會、造福人民提供了強大的保險保障。2020 年全年理賠已決案件 7123 萬筆，賠款 2603.2 億元。

 <p>註冊資本 222.42 億元</p>	 <p>總資產 6468.01 億元</p>	
 <p>提供直接就業機會 18.06 萬人</p>	 <p>對外捐贈 6962.15 萬元</p>	 <p>機構網點鄉鎮覆蓋率 98%</p>

公司業務

機動車輛保險、企業財產保險、貨物運輸保險、責任保險、意外傷害保險、短期健康保險、農業保險、信用保險、保證保險、家庭財產保險、船舶保險等人民幣及外幣保險業務；與上述業務相關的再保險業務；國家法律法規允許的投資和資金運用業務。

公司國內業務基本遍佈全國所有城鄉地域，公司國際業務項目覆蓋 160 個國家和地區。此外，公司主動融入國家發展戰略，在「一帶一路」沿線共計 54 個國家開展國際業務，累計承擔風險責任金額達 1.27 萬億元人民幣。2020 年，公司共計派出 10 支海外工作組以及歐洲服務公司 (籌)，基本具備對「一帶一路」沿線和中資利益密集區域的服務輻射能力。

公司各險種總保費收入



公司機構網點分佈



公司戰略

以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，深入貫徹十九屆五中全會精神，以黨建為統領，全面落實集團「卓越保險戰略」，基準參照世界一流，以客戶為中心，科技賦能、創新驅動，打造現代科技型風險管理公司，鑄就誠信、先進、專業、價值，做有溫度的人民保險，引領全球財險市場發展，以高品質發展更好服務國家戰略、服務大眾健康、服務社會治理、服務創新驅動，為實現集團戰略目標，為全面建設社會主義現代化國家做出新的更大貢獻。

公司優勢

★ 政治優勢

我們是新中國保險業發展的培育者與親歷者，是大型國有保險骨幹企業，充分發揮經濟補償、資金融通和社會管理職能，積極維護社會穩定、促進經濟運行、保障民生改善、完善社會治理，有力彰顯了國有保險企業在服務經濟社會發展大局中的責任擔當和主管道作用。

🎓 人才優勢

我們擁有高質素的管理團隊和遍及財險核心業務領域的專業技術人才，打造了一支了解國情、經驗豐富、能夠在保險各領域為客戶提供高品質和多樣化專業服務的高質素人才隊伍。

🔧 技術優勢

我們擁有完備的產品體系、強大的專業技術，產品覆蓋服務實體經濟、服務民生福祉、服務科技創新、服務社會治理、服務區域發展、服務對外開放各個方面，能夠滿足政府、法人、個人客戶多樣化、高品質保險需求。強化科技賦能，打造行業領先的科技能力，運用人工智能、大數據、區塊鏈等現代技術，構建智能承保、理賠、客服、風控體系，實現客戶服務能力、產品創新能力、風險管理能力的全面提升。

🎯 品牌優勢

我們不忘初心，牢記使命，用誠信、先進、專業、價值塑造了享譽國內外的優勢品牌。公司相繼成為 2008 年北京奧運會、2010 年上海世博會、廣州亞運會、2016 年 G20 杭州峰會、2017 年北京「一帶一路」國際合作高峰論壇、2018 年天津夏季達沃斯論壇、2019 年世界軍人運動會、2019 年北京世園會、2022 年北京冬奧會等重要賽事、重大活動的保險合作夥伴。

🌐 網路優勢

我們擁有遍及全國城鄉約 1.4 萬個分支機構和服務網點，北起漠河、南至三沙，機構網點鄉鎮覆蓋率超過 98%，構建了線上線下互動、城網農網結合的立體化銷售服務網路。

👤 服務優勢

我們開通了 95518 全國服務專線、4001234567 電話銷售專線、<https://www.picc.com/> 官網直銷平台、「中國人保」APP 及微信公眾號、「中國人保財險」微信平台及小程序、「中國人保」企業微信，隨時隨地為客戶提供包括承保、理賠、諮詢等在內的一站式線上服務和全天候風險保障服務。

榮譽和認可



2020 年 12 月 21 日，第八屆「港股 100 強」榜單揭曉，公司連續第八年榮登「港股 100 強」「綜合實力 100 強」主榜榜單，排名第 31 位。



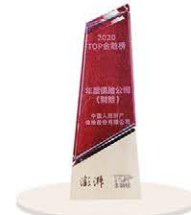
2020 年 8 月，公司在《證券時報》主辦的「2020 中國保險業方舟獎」評選活動中，榮獲「2020 中國保險行業創新方舟獎」。



2020 年 11 月，公司在《21 世紀經濟報導》和 21 世紀研究院金融研究中心主辦的「亞洲金融競爭力排名」年度評選活動中，榮獲「2020 年度亞洲最佳財險公司」稱號，是連續 12 年蟬聯「亞洲保險競爭力」排名第一的非壽險公司。



2020 年 11 月，公司在由《上海證券報》主辦的第十一屆「金理財」獎評選活動中，榮獲「年度保險保障品牌卓越獎」。



2020 年 11 月，公司在由澎湃新聞主辦的「2020 TOP 金融榜評選」活動中，榮獲「年度保險公司（財險）」稱號。



2020 年 12 月，公司在由中國經濟傳媒協會和華夏時報社共同主辦的「首屆華夏企業公益財經百強榜」評選活動中，榮獲「2020 年度精準扶貧貢獻獎」。



2020 年 12 月，公司在《金融時報》主辦的「2020 中國金融機構金牌榜」評選活動中，榮獲年度「最佳服務六穩六保保險公司」獎項。



2020 年 12 月，由上海第一財經傳媒有限公司主辦的 2020 第一財經金融價值榜揭曉，公司榮獲「年度保險科技創新獎」。



2020 年 12 月，公司「智能中心」在《金融電子化》雜誌社主辦的「2020 金融業科技及服務優秀創新獎」評選活動中，榮獲「2020 年度金融科技創新突出貢獻獎——開發創新貢獻獎」。

社會責任管理

我們時刻牢記「人民保險，服務人民」的初心使命，完善社會責任治理和溝通機制，將社會責任理念與公司營運實踐相結合，持續創造「經濟、社會、環境」綜合價值。

社會責任戰略與管理

董事會承諾本公司嚴格遵守上市地交易所環境、社會及管治報告指引的披露要求。

董事會在制定公司中長期戰略目標時，充分考慮各階段的环境、社會及治理風險，確定社會責任主題，納入戰略決策過程，並定期審議社會責任報告。

公司加強社會責任管理頂層設計，完善管治架構，在戰略規劃委員會的職責中增加環境、社會和管治（即 ESG）有關職責，將社會責任管理納入公司治理體系；提高董事會成員的 ESG 管治意識，加強 ESG 政策戰略制定管理，監管 ESG 關鍵議題的承諾和表現，為董事會提供決策支援。

公司專門成立了由公司高級管理人員參與的社會責任工作組，負責統籌協調和推動全系統社會責任管理工作，監督指導各職能部門和各省級分公司的社會責任工作。公司各職能部門負責推進社會責任管理體系搭建及日常管理工作，開展社會責任宣導，定期回顧關鍵社會責任績效指標的達成情況。

公司在遵循香港聯交所 ESG 披露指引的基礎上，積極回應聯合國《2030 年可持續發展議程》的規劃和號召，結合公司整體發展戰略，確定公司可持續發展行動路線及可持續發展目標。

利益相關方交流

我們建立與利益相關方常態化溝通機制，通過多渠道、多形式的溝通活動，了解不同利益相關方對公司的要求、期望及建議，努力獲得利益相關方的理解、認可和支持，並將利益相關方的回饋作為制定可持續發展戰略和行動計畫、對外信息披露等的重要參考。

利益相關方參與

關鍵利益相關方	相關方期望	參與及回應方式
 股東和投資者	穩定的價值增長 穩健的財務管理 完善的公司治理和營運 廉潔的商業環境 有效的風險管理 及時全面的信息披露	業績發佈會 投資者交流 股東大會 定期報告和公告 回應股東和投資者的信息披露要求
 客戶	豐富的保險產品 便捷優質的服務 權益保護 隱私保護	加大產品創新力度 持續提升服務能力 加強消費者權益保護 客戶滿意度調查 客戶節 座談和回訪 微博、微信、APP 等媒介 熱線電話 公司網站
 員工	培訓和職業發展機會 民主參與的權利 健康安全的工作條件 和諧的工作氣氛	制定員工職業發展方案 提供多元化培訓 績效管理 職代會和工會 員工座談會 互助關愛活動
 合作夥伴	廉潔的商業環境 合作共贏的夥伴關係 促進行業發展和交流	戰略合作協定 規範文件和評估制度 積極加入行業組織
 政府和監管機構	回應國家戰略，承擔央企和上市公司社會責任 廉潔的商業行為 依法合規經營	參加行業協會和學會的重大課題及政策研討 回歸保險本源，保障社會民生，並定期報告 定期內控及合規報告
 社會公眾	改善民生 促進社會治理 慈善公益	保障民生項目 促進社會治理項目 志願者活動 慈善捐助 精準扶貧
 自然環境	保護環境 綠色營運	綠色營運 綠色保險 綠色投資 節能減排 環保公益

實質性議題分析

我們綜合考慮「對利益相關方評估和決策的影響程度」和「對社會、經濟和環境的影響程度」，確定公司社會責任管理的實質性議題。

實質性議題列表

可持續發展領域	實質性議題	實質性議題
 經濟	直接經濟影響 間接經濟影響 採購政策	反貪污 風險控制與合規
 環境	能源 水資源 氣候變化 廢氣排放	污水和廢棄物排放 綠色保險 綠色投資 環境合規
 社會	科技創新 僱傭關係 合法用工 職業發展、培訓與教育 多元化和平等機會 服務品質與客戶滿意 客戶健康與安全	客戶隱私與保護 社區參與 精準扶貧 合規經營 當地社區 供應鏈管理

1

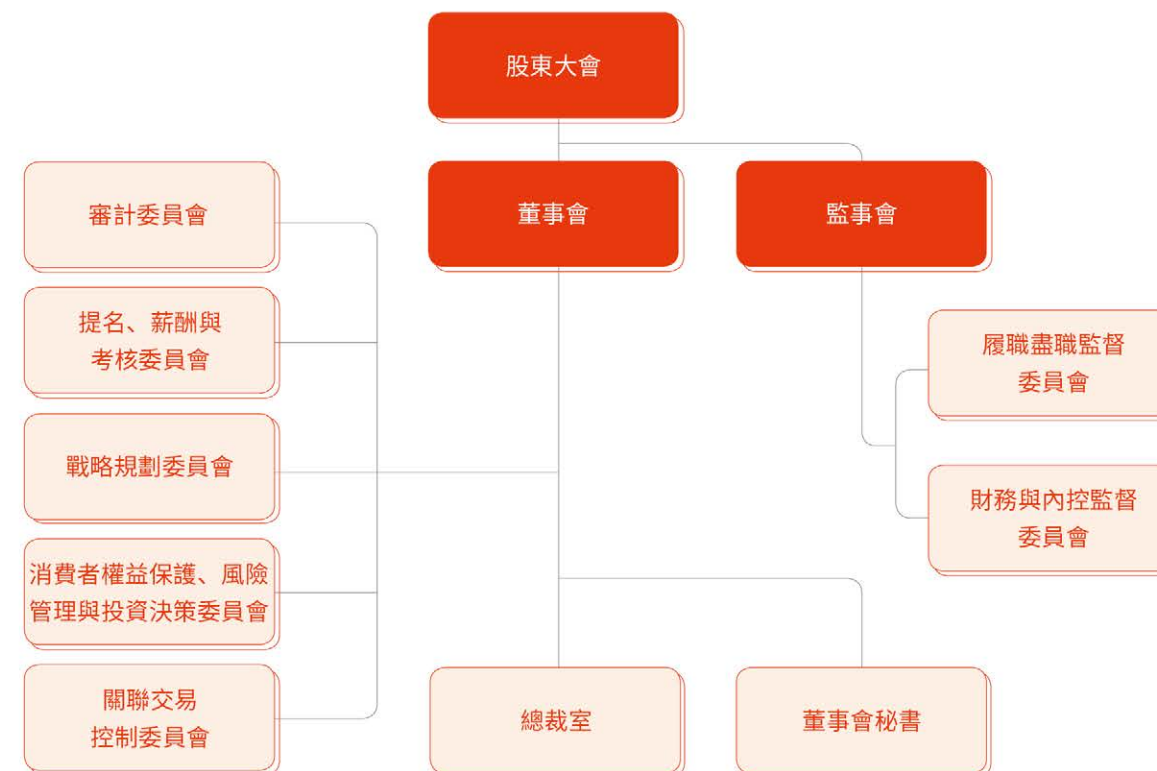
公司管治

我們高度重視公司治理，不斷提高治理水準，嚴格按照《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國保險法》《保險公司資訊披露管理辦法》《保險機構內部審計工作規範》《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》等法律法規及監管要求，持續完善公司治理體系，構建起各司其職、協調運轉、有效制衡的公司治理機制，不斷提升風險管控能力，促進公司健康可持續發展。

完善公司治理

我們堅持規範運作，根據公司發展戰略，優化公司法人治理結構，持續加強內部管控能力、監控能力和風險管理能力，完善關聯交易管理制度，加強合規建設和管理，持續規範董事會的運作，提高企業管治水平，有力支撐業務的持續增長。

公司治理結構



截至 2020 年底

公司董事會共有董事

9 名

其中執行董事 3 名 非執行董事 1 名 獨立非執行董事 5 名

公司監事會共有監事

5 名

股東代表監事 2 名 職工代表監事 2 名 獨立監事 1 名

2020 年

董事會召集股東大會 2 次，召開董事會會議 11 次

監事會會議 5 次，審議議案 22 項

戰略規劃委員會召開會議 7 次

審計委員會召開會議 9 次

提名、薪酬與考核委員會召開會議 4 次

消費者權益保護、風險管理與投資決策委員會召開會議 7 次

關聯交易控制委員會召開會議 7 次

黨風廉政建設

我們加強反商業賄賂管理，深入貫徹新時代黨的建設總要求和黨的組織路線，充分發揮國有企業治理優勢，把黨的領導貫穿公司經營管理全過程。持續加大黨風廉政建設和反貪污工作力度，一體推進「不敢腐、不能腐、不想腐」制度建設，構建「鼓勵實名、澄清正名、嚴查誣名」的全鏈條信訪舉報工作機制，為公司高品質發展提供強有力的紀律保障。2020年已審結涉及貪污行為的案件共有2個，均為2019年報送案件。2020年報送的涉刑案件為立案階段，暫無定性為貪污的案件。

類別	接受反貪污培訓的人數	培訓次數	接受反貪污培訓的人數佔比
董事	3	3	100%
員工	180616	3886	100%

注：董事統計範圍為公司執行董事

加強頂層設計，壓實主體責任。成立黨的建設領導小組及辦公室，制定《公司黨委落實全面從嚴治黨主體責任清單》。

突出政治建設，強化政治擔當。樹牢「四個意識」、堅定「四個自信」、做到「兩個維護」，堅決貫徹執行黨中央和集團重大決策部署。



加強理論武裝，提升精神文明。鞏固拓展「不忘初心、牢記使命」主題教育成果，各級黨委累計開展中心組學習4200餘次，系統2家單位榮獲第六屆「全國文明單位」榮譽稱號。

狠抓基層黨建，夯實組織基礎。實施基層黨建聯絡點制度，開展黨委書記抓基層黨建工作述職評議考核，推進基層黨支部標準化建設，創新智能黨建模式，全面實現公司客戶接觸介面全體黨員亮身份上崗。

案例



總公司召開2020年黨風廉政建設和反貪污工作會議



天津市分公司參加保險業廉潔自律公約簽署儀式



廣東省分公司舉辦清廉金融文化優秀作品展覽暨清廉承諾活動



廣西分公司定期召開全區系統警示教育大會

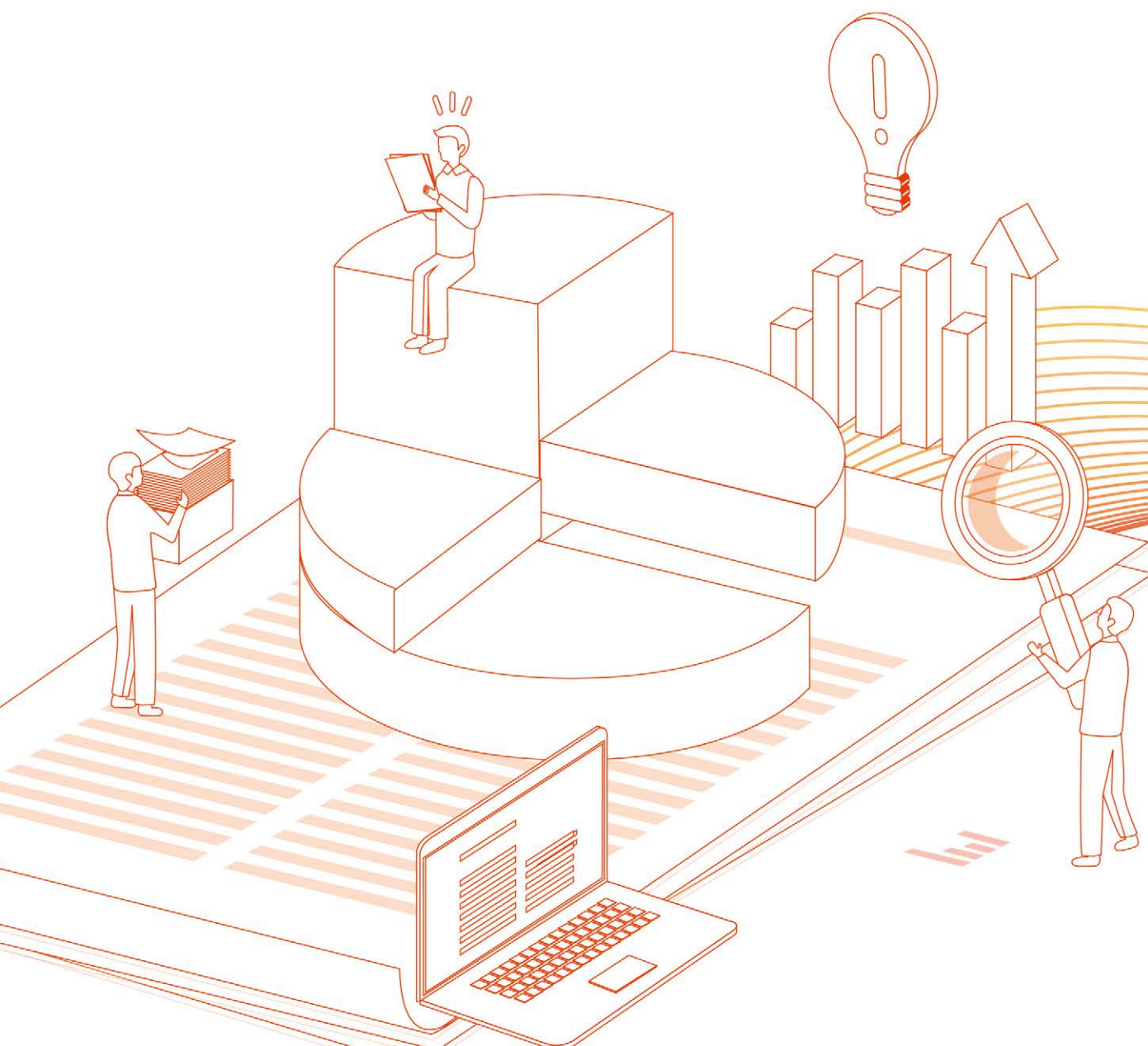


重慶市分公司召開紀檢工作培訓會

內部審計監督

我們依據《企業內部控制基本規範》《保險公司內部控制基本準則》，以合法合規、資產安全、財務報告及相關信息真實完整、提高經營效率和效果、促進發展戰略實現為目標，持續健全內部控制體系建設，建立並不斷完善稅務管理制度、規範稅務管理流程、加強稅務政策和公司稅務管理規範的培訓和宣導，構建起集中統一、全面覆蓋、權威高效的審計監督體系，加大對關鍵領域、關鍵項目和關鍵環節的審計力度，強化審計整改閉環機制，為高品質發展保駕護航。

2020年共組織開展經濟責任審計、專項審計、專項督辦等各類項目918個，發現審計問題9051條，提出整改建議5679條。



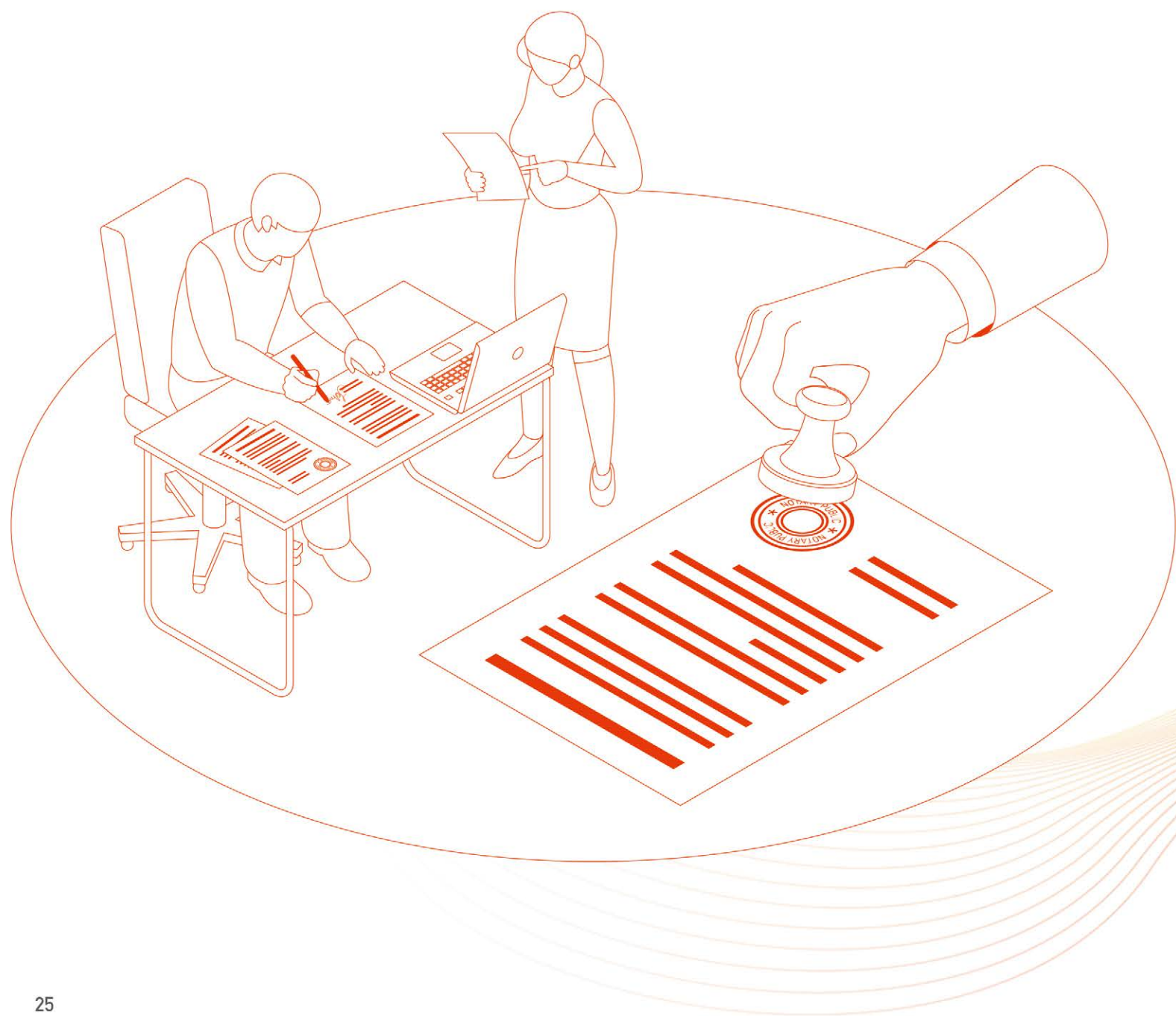
強化風險防控

我們遵循「全面覆蓋、突出重點、分工協作、閉環管理」的風險管理基本原則，堅持「經營合規、管控有效、資產安全、資本充足」的風險管理目標，健全風險防控機制體制，優化風險管控系統工具，持續完善「三道防線」工作機制及風險識別與評估、監控與預警、管理與應對、報告與披露、績效與考核在內的閉環管理體系，著力健全各類主要風險管理機制流程，持續推進風險偏好在業務條線與各級機構傳導，夯實風險管理基礎，切實提升風險防控能力。2020年，公司業務穩步發展，償付能力充足，風險綜合評級維持在較好水準，未發生影響正常經營的系統性風險。



依法合規經營

我們一直遵循「合規創造價值」的理念，遵守《中華人民共和國保險法》《中華人民共和國反洗錢法》《保險公司合規管理辦法》等國家法律、行政法規和監管部門出台的各项規章、規範性文檔以及香港聯交所上市規則。公司圍繞「管住人、看住錢、紮牢制度防火牆」總要求，制定《合規政策》《合規管理辦法》等制度，建立健全依法合規經營長效機制，為全面落實「卓越保險戰略」，守住不發生系統性風險底線提供有力保障。



知識產權保護

我們嚴格遵循《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》等法律法規，強化專利、軟體著作權知識產權保護，保護自主研發及創新成果。2020 年公司修訂並印發《中國人民財產保險股份有限公司專利及軟體著作權管理暫行辦法》，進一步加強專利及軟體著作權管理，增強核心競爭力。

商標

累計提出商標註冊申請	累計已取得註冊商標	2020 年新申請註冊	2020 年新取得註冊商標
93 個	21 個	23 個	4 個

專利

累計提出專利申請	累計已授權	2020 年新申請	2020 年新授權
243 項	162 項	49 項	38 項

軟體著作權

累計在國家版權保護中心登記軟體著作權	2020 年新登記
307 項	110 項

2

牢記使命 服務國計民生

我們深刻踐行新時代人民保險的使命內涵，積極發揮保險經濟「減震器」和社會「穩定器」功能作用，做全面建設小康社會的推動者，做國家治理和社會管理的參與者，為經濟發展、社會穩定、國家強盛、人民幸福提供可靠的保險保障，做有溫度的人民保險。

服務重點項目

我們主動對接國家區域協調發展和經濟佈局，充分發揮公司專業優勢，為國家重大區域戰略高品質推進保駕護航，為科技、裝備製造、交通領域、能源等重點項目平穩營運提供足額風險保障，助力我國經濟持續健康快速發展，人民群眾生活品質不斷提高。

區域發展戰略	<p>長江經濟帶：為四川省交通投資集團有限責任公司工程險項目提供保險保障</p> <p>粵港澳大灣區：為東莞市軌道交通 1 號線工程項目提供保險保障</p> <p>長三角一體化：為國網浙江省電力有限公司企財險項目提供保障金額</p> <p>京津冀協同發展：為天津地鐵 4 號線 PPP 項目提供保障</p>
戰略性新興產業	<p>承保首台（套）重大技術裝備保險</p> <p>承保重點新材料首批次應用保險</p>
航空航天	<p>首席承保中國首個自主研製的新支線客機 ARJ21 的全部航空保險</p> <p>首席承保中國首個具有自主知識產權的大型噴氣式民用飛機 C919 的全部航空保險</p> <p>首席承保中國首顆解析度優於 0.5 米並具有多種成像模式的綜合光學遙感衛星高分多模衛星項目</p> <p>首席承保中國首顆民用高解析度光學立體測繪衛星資源三號 03 星項目</p>
核能利用	<p>首席承保中國首個自主研發的三代核電技術項目——福清「華龍一號」核電項目</p> <p>首席承保全球首個 AP1000 核電項目——三門核電項目</p>

案例



公司成功中標澳門澳氹第四條跨海大橋建造工程項目



公司首席承保的海洋一號 D 星發射成功



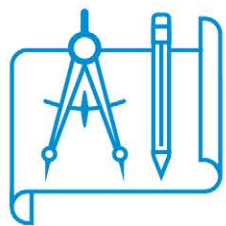
公司獨家承保的大型滅火 / 水上救援水陸兩棲飛機「鯤龍」AG600 在山東青島附近海域圓滿完成海上起飛

2020 年 12 月，公司開發的首個大灣區專屬重疾險產品上線，提供 28 種基礎重疾保障，並對大灣區高發疾病給予 200% 基本保額賠付。

服務實體經濟

我們積極回應中央推動復工復產和經濟社會發展有關要求，緊扣經濟發展主脈搏，全面落實「六穩六保」，堅守保險本源，創新保險供給，增強保障功能，拓展服務能力，不斷提升服務實體經濟的質效，努力當好經濟發展護航主力軍，發揮好現代經濟發展的「助推器」作用。

助力創新驅動發展



- **助推先進製造業轉型升級。**積極拓展首台（套）、新材料保險，大力發展與「兩新一重」相關的工程險、工程物流保險、工程履約保證保險等業務，創新推廣產業保險。
- **建立知識產權產品體系。**積極開展知識產權保險產品研發推廣，構建了涵蓋專利、商標和地理標誌的 16 款產品的大知識產權保險產品體系，用專業的風險管理工具降低、分散和補償科技創新風險。商標被侵權損失保險、地理標誌被侵權損失保險及知識產權海外侵權責任保險相繼落地。2020 年，知識產權保險為 4295 家企業的 7580 件專利、商標及地理標誌提供了逾 206 億元的風險保障；科技保險為 2155 家企業提供了逾 3635 億元風險保障。
- **發展文化產業保險。**積極促進文化產業保險新領域、新業務、新產品的發展。圍繞文物、版權、體育等重點領域展開產品創新和推廣，公司文化體育產業保險囊括藝術品文物、演藝、展會、動漫遊戲、影視、旅遊、體育等多個子行業，構建起完善的產品體系。
- **推出國家技術創新支援類保險。**陸續探索出「揭榜險」「人才創業險」「科技企業研發費用損失保險」「保險+服務」等保險保障模式，為科技企業提供超過億元的風險保障。

服務保障中小微企業



- **出台「穩外貿擴內需六項措施」**，擴大短期出口信用險、內貿信用險覆蓋面，推廣工程履約保證保險、關稅保證保險、進口預付款信用保險等產品，為企業解決融資困難、開拓海內外市場提供有效支持。2020 年，公司短期出口信用險服務中小微企業超過 1.3 萬家；為國內貿易商向巴西、俄羅斯、印度、南非 4 個新興市場近 3000 個買家出口提供保障支援，承保金額超過 12 億美元。
- **強化中小微企業專屬產品設計開發**，建立數碼化線上保險服務平台，實現小微企業風險諮詢、保險詢價、投保方案選擇、理賠報案、單證材料申報、小額快賠等項目的網路化自主操作處理，最大限度簡化投保和事故理賠流程手續，以服務渠道和模式優化升級，為中小微企業穩健經營保駕護航。推廣「小微企業衛士」「小微 E 保」等中小企業保險服務項目。

案例

「政銀保」貸款保證保險業務

為推動信貸資金有效注入實體經濟，公司緊密結合地方政策，持續貼近市場需求，不斷優化「政銀保」貸款保證保險業務模式，不斷升級風險管控措施，切實護航小微企業復工復產。2020 年，公司通過「政銀保」保險產品累計為 6396 家中小微企業獲得 93.62 億元融資，為 2372 家小微企業的 33.65 億元融資規模提供延期、展期及減免保費等服務。

公司創新推出「揭榜險」為科技創新保駕護航

7 月 11 日，公司創新推出的「揭榜險」為浙江金華等地科技企業和研發人員開展科研攻關提供保險保障。圖為央視新聞頻道《24 小時》欄目深度報導相關情況。



中小微企業創新創業服務保障項目亮相「雙創周」

公司創新項目「人保財險中小微企業創新創業服務保障計畫」亮相 2020 年全國大眾創業、萬眾創新活動周，成為「雙創周」自設立以來首個入選的保險行業項目。



「保險+小貸」一站式風險解決方案讓小微經營戶更踏實

公司向小微經營戶提供「保險+小貸」一站式風險解決方案，服務小微企業，發揮保險公司支援實體經濟、穩定就業、鼓勵創業的功能；開發並推出小微經營戶綜合保險；響應國家地攤經濟的號召，推出「地攤保」保險產品，全力支援復工復產，助力恢復經營發展活力，積極履行央企社會責任和擔當。



護航「一帶一路」

我們以支持「一帶一路」基礎設施建設為重點，全力推進基礎設施互聯互通，充分發揮保險市場化的跨國風險管理機制作用，加快構建與國家海外利益相匹配的海外保險服務體系，健全國際業務出單、理賠、救援服務網路，切實深化「走出去」企業的國際產能合作，以優質服務為中國企業拓展海外市場保駕護航。

截至 2020 年底

國際業務累計承保項目

1237 個

累計承擔風險責任金額

4.28 萬億元

承保業務涉及「一帶一路」沿線國家

54 個

累計承擔風險責任金額

1.27 萬億元

承保業務涉及與中國簽署共建「一帶一路」合作檔 138 個國家中的

118 個

累計承擔風險責任金額

1.95 萬億元

案例

柬埔寨金邊「The Peak」項目

公司獲得我國「一帶一路」對外承包工程在柬埔寨的示範項目——柬埔寨金邊「The Peak」工程險的獨家承保資格，保額超過 3 億美元。



案例

中鐵建銅冠厄瓜多爾米拉多銅礦項目

公司中標中鐵建銅冠厄瓜多爾米拉多銅礦營運期保險項目首席承保人資格。米拉多銅礦項目位於厄瓜多爾東南部，2010 年中鐵建銅冠投資有限公司（由銅陵有色集團與中國鐵建投資集團共同投資建立）完成了對該項目的投資收購，2017 年該項目進入建設期，公司首席承保工程一切險；2020 年 4 月公司又首席中標銅礦財產一切險、營業中斷保險、機器損壞保險、第三者責任險、環境責任險等一籃子保險產品。該項目建工期和營運期均由公司提供首席保障，體現了客戶對公司國際業務整體實力及服務能力的高度認可，成為公司助力央企及安徽地方企業「走出去」的經典案例。



巴西比亞迪薩爾瓦多「雲軌」工程險項目

巴西比亞迪薩爾瓦多「雲軌」項目是中資企業在巴西的標誌性工程之一。2020 年 6 月，公司聯合當地合作夥伴順利承保薩爾瓦多「雲軌」工程險項目 100% 份額，項目總保額 29 億巴西雷亞（約 38 億人民幣）。項目建成後不僅可以解決城市擁堵問題，改善當地基礎設施，也將增加就業機會，促進當地旅遊業的發展。



柬埔寨電網項目

柬埔寨電網有限公司營運的金邊西 - 菩薩 - 馬德望輸變電工程是中國電力企業在柬投資以 BOT 模式建設的電壓等級最高、輸電里程最長的電網工程。2020 年 11 月，公司獨家承保柬埔寨電網有限公司（中資）財產一切險、機器損壞險、公眾責任險，切實保障中資企業在柬利益。

服務大眾健康

我們秉承「人民保險」的紅色基因，堅持人民最擔憂什麼，我們就做什麼。我們持續創新健康保險供給，擴大大病保險覆蓋面，構築「基本醫保經辦+大病保險+補充醫療+醫療救助+長期護理+商業健康險」一體化發展格局，有力服務健康中國建設，滿足人民群眾健康保障需求。

我們立足於服務「健康中國」戰略，堅持普惠人民，積極履行國有保險骨幹企業的責任擔當。接受各級政府委託，廣泛開展大病保險、補充醫療保險、扶貧醫療救助、長期護理保險、補充工傷保險等各類政策性健康保險業務，助力多層次醫療保障體系建設，提高基本醫保參保人醫療保障水準。2020年公司共承辦各類社保項目1639個，覆蓋31個省（包括直轄市、自治區）、296個地市，承保7.31億人次，受益人次達到3536.46萬。其中，大病保險共承辦314個項目，覆蓋28個省（包括直轄市、自治區）、206個地市，承保4.45億人，1927.08萬人次受益。

為積極應對人口老齡化挑戰，保障失能人員基本生活權益，我們積極參與長期護理保險試點，在政策設計、標準制定、失能評定、系統建設、護理機構管理等方面發揮重要作用。2020年，公司長期護理保險業務覆蓋山東、江蘇、河北、四川等17個省，為3660.08萬人提供保障，讓失能老人能夠有尊嚴地安享晚年，實現老有所養、老有所依、老有所樂、老有所安。

健康保險產品

創新推出法定傳染病保險

新冠疫情發生後，針對一線防疫人員、企事業單位員工、學生群體以及其他分散性個人客戶制定了「復工保」「復學保」「安易保」等一系列「約定法定傳染病保險產品」保障方案，滿足一線防疫人員的迫切保障需求，為企事業單位復工復產解決後顧之憂，為社會各界提供充足的風險保障。截至2020年底，承擔風險保障超過10000億元。

承擔風險保障超過
10000 億元

豐富商業健康保險

承保企事業團體補充醫療保險，深入推動健康險產品「保險+服務」模式，提供多項增值健康服務，面向不同人群、不同區域提供差異化產品，積極拓展普惠式商業補充醫療險（城市保）業務。截至2020年底，上線「城市保」項目31個，覆蓋67個地市，累計投保人數近1000萬人。

累計投保人數近
1000 萬人

穩妥發展民生意外健康險

積極推進老年人、殘疾人、志願者、特崗人員等民生重點人群意外健康險承保。深入拓展應急特崗人員，成功續保公安部全國公安民警人身意外傷害保險項目，累計為63萬公安幹警提供超9100億元意外風險保障。

意外風險保障
9100 億元

公司積極承辦各類政策性健康保險業務，參與構建國家多層次醫療保障體系，在助力醫療衛生體制改革、深化民生保障、維護社會穩定等方面發揮重要作用。通過參與基本醫保經辦、護理保險經辦等各類社保經辦服務業務，管理基金規模超過196億元，提升醫保機構經辦效率，防範基金風險，降低行政成本；深度參與基本醫保基金監管，在湖南、安徽等多個省份參與當地醫療保障部門「飛行檢查」和醫保專項稽核等工作，有力打擊了欺詐騙保行為，維護醫保基金安全；配合當地醫保部門開展醫保支付方式改革、職工醫保個人帳戶改革，創新門診慢性病管理模式，促進完善醫療保障制度。

案例

青海格爾木分公司在排查中發現轄內某患者因在外地就醫結算，對當地醫療救助報銷政策不了解，未申請醫療救助補償金。社保部服務人員主動聯絡該患者，最終向其支付賠款共計27萬餘元。患者和家屬十分感動，向公司贈送了錦旗。



長期護理保險失能評估

2020年9月，甘肅甘南州城鎮職工長期護理保險失能評估工作正式啟動。公司組織評定專家前往失能人員家中，對申請人進行全面體查，並提供相關護理建議。



服務社會治理

我們全力服務社會治理現代化，聚焦政府治理痛點，將保險機制深度融入國家治理體系建設，大力發展綜治保險、電梯責任險、醫療責任險、安全生產責任險、校園方責任險、工程品質潛在缺陷保險、綠色保險等治理類保險，圍繞「三個轉變」，即「風險等量轉移」向「風險減量管理」轉變、「保險事後賠償」向「全生命週期保障」轉變、「單一風險保障」向「一攬子風險綜合解決方案」轉變，統籌解決地方政府在安全生產、環境保護、建築品質、巨災等領域的治理難點，形成整體化的「保險城市」解決方案，讓人民群眾的生活和安全更有保障。

在安全生產領域，公司從企業的現實需求出發，創新引入安全生產風險評估、風險預防、過程管理、隱患整改等增值服務，說明企業提升風險防範能力和安全管理水準，得到各級政府和企業的認可。截至 2020 年底，安全生產責任險覆蓋 31 個省、自治區、直轄市，提供風險保障 4 萬億元，共 29 家分公司為投保企業提供事故預防技術服務，覆蓋企業近 6 萬家，發現風險隱患近 30 萬條。

服務國家公共衛生應急管理體系建設，首創公共衛生應急救助保險，率行業之先推動構建突發公共衛生事件巨災保險機制，上線國內首款含颱風洪水的巨災保險產品，進一步擴展從地震到颱風、洪水的巨災產品供給，助力提高全社會自然災害防治能力。

案例

HSE 一體化綜合保險落地嘉興

公司採用「保險 + 科技 + 服務」模式，在浙江嘉興推出 HSE 一體化綜合保險項目，一張保單融合安全生產、職業健康、火災公眾和環境污染四項保險責任，同時採用全領域線上管理模式，實現企業從入駐到退場的環境資料獲取，人員從入司到離司的職業健康指標監測，設備從運行到淘汰的使用過程管理，並幫助企業建立全生命週期風險檔案。同時，整合教育培訓資源，開設線上直播課堂、開展園區應急救援演練，強化員工安全意識。



工作人員在客戶企業開展風險排查



案例

試點推出「加梯保」電梯安全管理方案

針對老舊社區加裝電梯產生的加裝建築工程安全生產、加裝工程品質、加裝後的安全管理等方面存在的安全隱患問題，2020 年 6 月，公司在杭州試點推出「加梯保」電梯安全管理方案，將乘梯人員人身財產損失賠償、滯留、雇員責任等納入保障範圍，還將保障範圍擴展至連廊、幕牆、井道、底坑等加裝建築的潛在品質缺陷。截至 2020 年底，杭州市已試點承保加裝電梯近百台。



杭州市拱墅區大關街道加裝電梯保險簽約儀式

開展電動自行車安全騎行月活動

圍繞公安部在全國範圍內部署的「一盔一帶」安全守護行動，公司推出主題為「頭等大事，幸盔有你；安全騎行，人保相伴」的電動自行車安全騎行月活動。活動為期 2 個月，期間通過交通安全知識宣講、發放宣傳材料、現場勸導等形式，宣導安全出行，全面提高電動自行車騎乘人員騎乘風險意識和安全防護水準，營造更加和諧、穩定、安全的道路交通環境。



開展防災科普宣傳，助力「平安中國」建設

在 5.12 全國防災減災日來臨之際，公司在全國各地積極組織開展多種形式的防災減災科普宣傳，展出防災減災圖片、防災減災科普掛圖，製作各種防災減災知識展板、發放宣傳資料、設立諮詢台、開展線上活動等。同時，公司還聯合應急管理、消防等外部單位，共同開展「5.12 防災減災日超級英雄訓練營」、全國防震減災科普講解大賽、「5.12」防災減災安全知識科普晚會、2020 年防震減災千場科普講座等活動，向廣大群眾普及宣傳防災減災意識，助力「平安中國」建設。



積極參與當地政府組織的宣傳

3

溫暖服務 專業鑄就價值

公司以「卓越保險戰略」為指引，堅持以客戶為中心，深入實施「溫暖工程」，聚焦客戶的心事、小事、實事，查問題、擇重點、辦實事，梳理出客戶最關心、最現實的問題，努力以看得到的變化回應客戶期盼，讓客戶感知人民保險的服務溫度。加強創新統籌推動，在強化落實客戶服務管理、消費者權益保護等基礎上，著力提升客戶服務能力，以更快的回應、更簡的流程、更優的體驗，持續提升客戶成功感和幸福感。2020年，95518全國服務專線連續第12年獲評「中國最佳客戶聯絡中心」。

優化服務體驗

我們堅持以客戶為中心，通過升級線上化服務、開展客戶旅程優化以及完善俱樂部系統等舉措，以客戶視角推進公司運營流程優化，著力提升客戶服務能力和一致化客戶體驗。

客戶服務優化舉措



升級線上化場景服務能力，推廣智能機器人坐席和人工客服家庭坐席模式，實現「人工+智能」7*24小時管家式客戶服務模式全系統100%覆蓋。2020年，共計線上服務500萬人次，服務滿意度99%以上，使客戶足不出戶即可享受全方位保險服務。



應用客戶旅程地圖工具，以客戶淨推薦值（NPS）指標為指引，依據客戶回饋意見進行回訪，了解、分析客戶服務痛點難點，推動客戶服務流程不斷優化。2020年，公司共啟動流程優化和再造項目180餘項，其中服務流程優化51項，不斷提升客戶服務體驗。



依託俱樂部系統構建統一客戶服務資源管理平台，從平台支撐能力、服務商對接、服務資源管理、服務配置及線上活動配置等方面全面升級改造，持續推動客戶服務標準和品質管制優化升級，進一步提升客戶滿意度。

客戶滿意是我們最大的責任

自2009年以來，公司積極與第三方專業調查公司合作，持續開展第三方客戶滿意度調查，監測和追蹤公司及行業客戶體驗資料，分析客戶體驗中存在的主要痛點問題，並制定改進措施，建立起「評價-回饋-改進」的長效閉環機制，進一步提升客戶服務體驗。2020年，公司委託益普索（中國）諮詢有限公司開展第三方NPS及客戶滿意度調查。

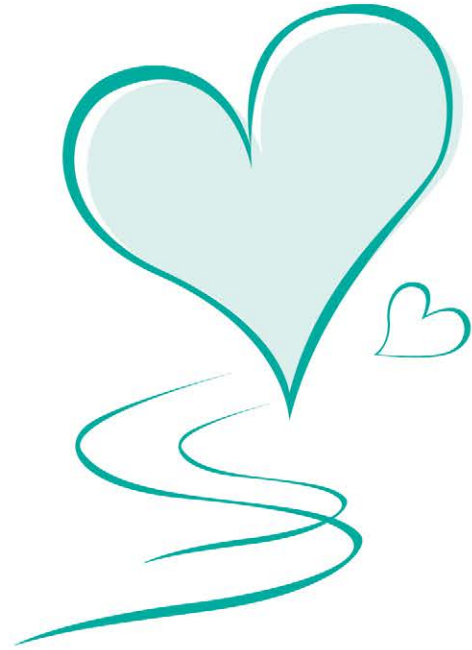


2020年6月，在《中國銀行保險報》主辦的「2020中國保險服務創新峰會」上，公司榮獲「2019-2020年度金牌服務機構」。

案例

客戶節 致可愛的你

2020年5月18日，公司第14屆客戶節拉開帷幕。作為2022年北京冬奧會保險合作夥伴，公司推出冬季奧運主題線上有獎互動遊戲，讓客戶在感受冬奧氛圍的同時，體驗人保財險全面便捷的線上服務功能，切實感受更有廣度、深度與溫度的優質服務，同時積極聽取客戶意見回饋，進一步提升公司服務品質。



足不出戶 享受便捷保險服務

公司優化客戶線上化服務平台，通過數碼化和線上化等方式關懷客戶權益、挖掘客戶訴求、優化客戶體驗，為客戶構建有溫度的保險服務生態圈。客戶可通過手機快速實現投保、消費、服務、售後、投續保等服務的線上獲取，足不出戶享受到高效便捷的一站式保險服務。



案例

「心服務」



公司心服務專員為人保客戶免費提供愛車檢測服務



江西撫州市分公司打造醫療保險一站式服務



雲南省分公司設立「心服務站」，為駕駛員提供礦泉水、方便面、口罩等物資。

提升服務能力

我們面對數字科技時代變局，積極推進數碼化轉型，聚焦風險減量管理，通過科技賦能，打造「保險 + 科技 + 服務」的服務模式，為客戶提供貼心、專業的風險保障服務。

服務能力提升舉措



升級保險服務方式，將新技術融合創新與跨界應用作為重要工具，通過前置的專業風險管理，不僅做好「險後」補償，而且做好「險中」回應、險前「預警」，從風險等量管理向風險減量管理轉變，提供防賠並重的風險管理，做專業的風險減量管理者。



創新保險商業模式，以提高效率、優化客戶體驗作為出發點和落腳點，構建「保險 + 科技 + 服務」商業模式，以保險為起點、以科技為橋樑和平台、以服務為終點，不斷提升「產品、技術和模式」水準。



著力防災減損，推進防災防損體系建設，搭建大災應急指揮調度平台，建立汛期預警回應機制，全力做好風險排查、臨災回應、轉移施救等防災防損工作，最大程度避免和降低客戶損失。

2020 年，公司利用自主研發的移動風控 APP，為客戶提供現場水災和火災風險排查服務超 5 萬次，有效提高了客戶災害防禦能力。針對易燃易爆事故高發的製造、化工等行業，與國內權威機構和專家合作，為客戶提供專業培訓，查找事故隱患，協助企業整改。



為客戶提供消防安全隱患排查服務



公司與氣象、水利、消防等部門溝通和合作，即時掌握颱風、城市內澇、火災監測等災害預報預警信息，第一時間向客戶提示相關風險。針對車險 24 小時巡防易澇路段、地下車庫，提醒客戶及時轉移，防範水淹事故風險；針對財產險，做好臨災重點風險排查，協助企業做好財產的防護及轉移。



颱風登陸前提醒車主加強防範，並設立應急報案點

案例

四川省涼山州是全國重要的戰略性優質煙葉生產基地，當地煙農們一直以來靠天吃飯。為了解民之憂、助農增收，涼山人保人深化政企合作，加大技術創新，闖出了一條「保險 + 智慧氣象」的防災減損新道路，一步步地開啟了涼山煙葉種植少冰雹、無冰雹的好日子，守住了煙葉生產豐收的好時候。



案例

讓預警更及時 讓服務更溫暖

公司積極開發大災應急指揮調度平台，應用物聯網、空間信息技術、5G 等新技術，彙聚地理信息集成颱風實況及預報路徑、24 小時預報和實況降水（面）、4 大類 76 種國家突發事件預警信息以及地震等災害風險資料和保險信息，以「一張圖」的模式，全流程、多維度呈現災害發生、發展、影響和保險防災防損、理賠進展、人車線上情況，支援災前防災防損、災中應急指揮和災後回溯分析。2020 年利用平台開展「海神」颱風、南方暴雨洪澇災害等線上會商調度 11 次，讓預警更及時，讓調度更精準，讓服務更溫暖。



為應對「海神」颱風等災害，公司第一時間利用大災應急指揮調度平台開展線上會商調度，有效提升大災應對能力。

應用物聯網技術 推進「人防 + 技防」

針對水災和火災等重要風險，為客戶安裝物聯網監測預警設備，實現對風險的即時監測，公司防災防損負責人收到災害預警信息後，將第一時間與客戶聯絡，協助客戶及時採取防災措施，降低損失風險。



水浸物聯網監測平台，提高城市內澇物聯網監測預警和應急回應能力

遼寧省分公司對企業開展安全生產風險監測



智能風控 為企業財產保駕護航

廣東省分公司應用物聯網技術，研發基於識別、防範、控制及管理一體化的智能風控系統。系統可依靠前端煙感設備、溫感設備、可燃氣體、水壓水位、電壓波動監測、攝像頭、特殊氣體監測、電器防火等感知設備收集企業風險資料，並通過大數據平台分析企業各項監控指標，人工智能自動識別異常、自動預警，實現企業風險動態即時管控，以「保險 + 科技 + 服務」的新模式，說明企業降低與規避財產風險。



廣東省分公司走進企業開展風險隱患排查

提高理賠效率

理賠作為保險服務的重要環節之一，是客戶直觀感受保險服務的重要視窗。我們完善總、省、市三級個險理賠崗位設置，大力推廣線上理賠，提高理賠時效，推動理賠服務向智能化、便捷化轉變。2020 年，公司理賠線上化率 93.15%。

理賠智能化舉措



升級理賠營運指揮平台，實現基於位置的查勘員、查勘車、案件地點的關聯性監控，以高度視覺化的圖表模式，為總、省、地、縣四級理賠管理者提供科學、直觀的決策管理工具。



實現車險與商業非車險理賠處理整合，貫通省內自賠與省間通賠流程，支援理賠全流程互聯網化操作，升級風控體系，搭建理賠指揮中心，有力支援和推動數字理賠落地。



小微理賠增加互聯網超量案件自動理賠能力，公司與阿里、字節跳動等公司完成了近 90 個互聯網保險項目的對接。2020 年，共自動處理近 5000 萬筆賠案，賠款近 80 億元。（注：本數據未包含在理賠已決案件之中）。

案例

積極應對南方暴雨冰雹災害

2020 年，我國南方多地遭遇暴雨及洪澇災害，廣東、江西、安徽、湖北等多地經濟財產蒙受嚴重損失。公司第一時間成立理賠工作組趕赴受災嚴重地區，指導現場理賠，積極開闢理賠綠色通道，加快民生案件和小額案件的查勘、定損和賠付速度，說明災區群眾迅速恢復生產生活，為國家防汛抗災貢獻保險力量。2020 年汛期，公司共為 3 萬多家客戶提供水災風險排查服務，處理案件超過 30 萬件。

長江第五號洪峰和嘉陵江第二號洪峰疊加抵達重慶市主城區域，重慶分公司迅速組織幹部員工開展抗洪救災工作，督促並說明客戶開展施救工作。



四川省分公司聞「汛」而動，逆「洪」而上，不舍晝夜、連續奮戰，短短 20 天定損水淹車 8222 件，佔報案總量的 80%



重慶銅梁支公司現場查勘受災水稻

案例

廣東江門分公司理賠員查勘受災水稻



在雪域高原上查勘理賠

2020年5月底，西藏昌都芒康縣昂多鄉因連續強降雪導致犛牛和羊凍死、餓死。由於地處高原深處，西藏昌都分公司第一時間派出農險查勘員騎馬深入事發地查勘。



案例

福建省分公司積極應對「米克拉」颱風



查勘員對現場進行查勘

貴州省分公司上線「人傷理賠線上化調解平台」，進一步做好交通事故人傷調解服務工作，提升理賠效率，全面保障當事人合法權益。



河北石家莊分公司通過科技航拍技術，快速確定「318」風災溫室大棚受災數量和受損畝數，大大提高理賠時效。



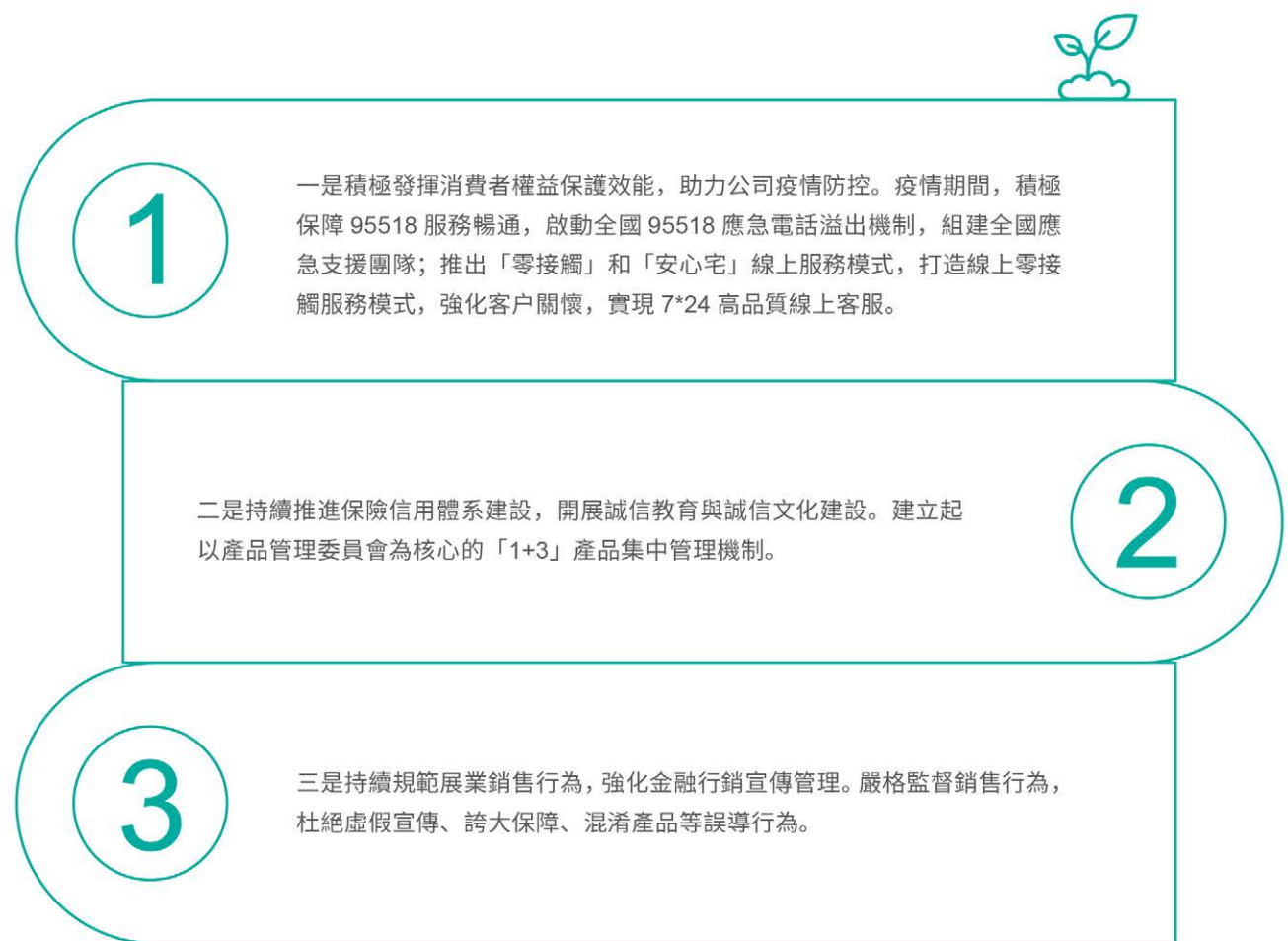
內蒙古分公司首創理賠線上一體化處理中心，進一步提高理賠效率。



保護客戶權益

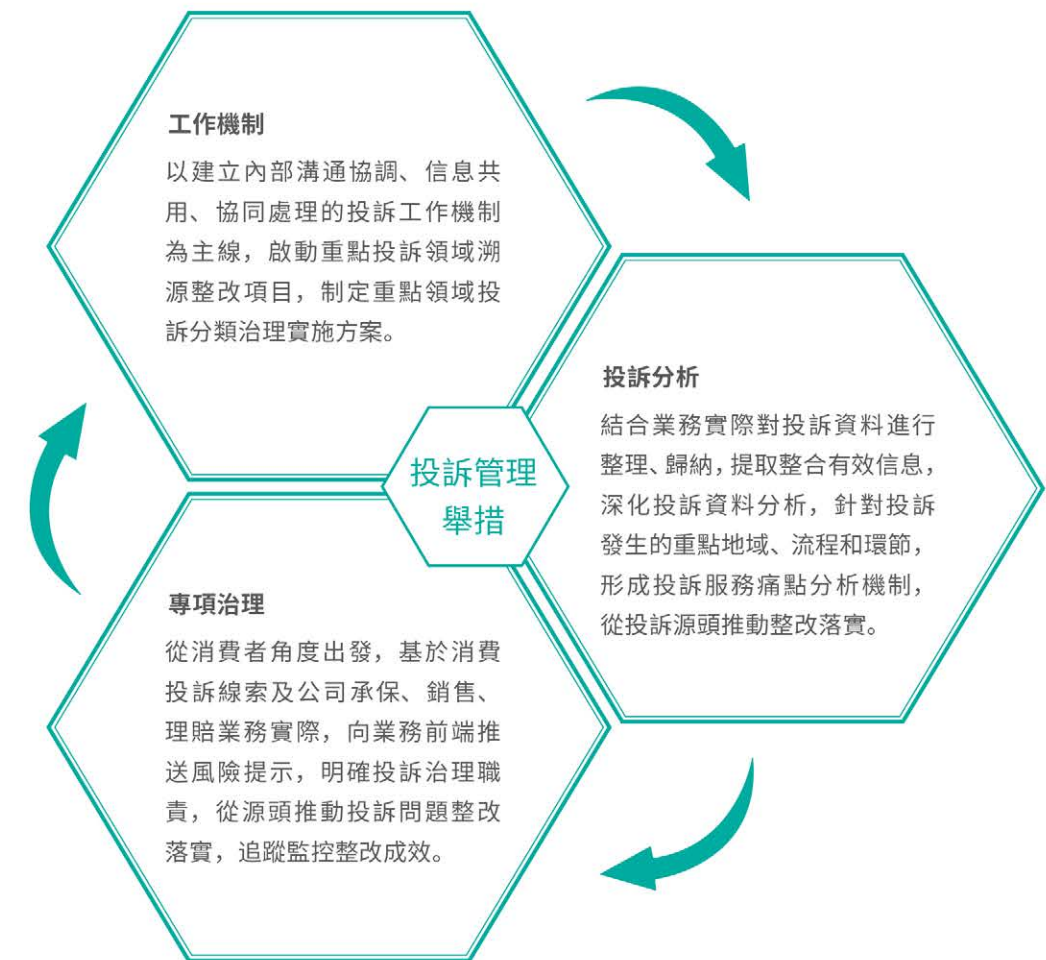
我們一直把保護好消費者合法權益作為各項服務工作的出發點和落腳點，切實履行主體責任，持續健全消費者權益保護體制機制，不斷提升消費者權益保護工作的規範性和有效性。

2020年，根據銀保監會《關於銀行保險機構加強消費者權益保護工作體制機制建設的指導意見》要求，公司進一步加強消費者權益保護工作頂層設計，在董事會下設立消費者權益保護、風險管理與投資決策委員會，將消保工作納入公司治理體系；印發《消費者權益保護審查制度》《消費者權益保護信息披露管理辦法》《消費者教育宣傳工作制度》等制度，持續夯實消費者權益保護工作制度基礎；全面修訂完善投訴管理相關12項制度，加強投訴處理內部流程管控，優化升級新版投訴系統，提升投訴處理規範化水準，切實保護消費者合法權益。2020年，公司未發生客戶隱私信息洩露的事件。



投訴管理

我們扎實開展投訴管理，依據「統一管理，歸口承辦，依責解決」的總體思路，搭建從受理、轉辦、處理到回饋的全流程工作標準，並建立客戶投訴應急回應機制，真心實意幫助客戶解決問題，將客戶的投訴轉化為努力進取的動力，為客戶帶來更多優質滿意的服務。



投訴相關資料及分佈情況

2020年，公司受理的監管機構轉辦投訴量為1.45萬件，其中車險類投訴案件佔比為63.41%，非車險投訴案件佔比為36.59%，非車險投訴同比上升17.39%。從業務類型來看，涉及銷售業務的投訴案件佔比約為21.21%；涉及承保業務的投訴案件佔比約為15.86%；涉及理賠業務的投訴案件佔比約為60.42%，較2019年理賠類投訴佔比略有下降，銷售、承保類有所上升。

從地區分佈情況看，廣東佔18.81%，安徽佔8.58%，吉林佔5.28%，遼寧佔5.06%，甘肅、北京佔比在4%至5%之間，江蘇、山東、廣西、河北、新疆佔比在3%至4%之間，福建、天津、河南、深圳、山西、黑龍江佔比在2%至3%之間，上海、四川、雲南、湖南、貴州、廈門、江西、大連、內蒙古、陝西、湖北佔比在1%至2%之間，浙江、重慶、青島、寧夏、海南、西藏、寧波、青海佔比均不足1%。

億元保費投訴量指標資料

類別	2020年
億元保費投訴量 (件 / 億元)	4.16
財險行業均值 / 行業中位數 (件 / 億元)	6.22
行業比值	67%

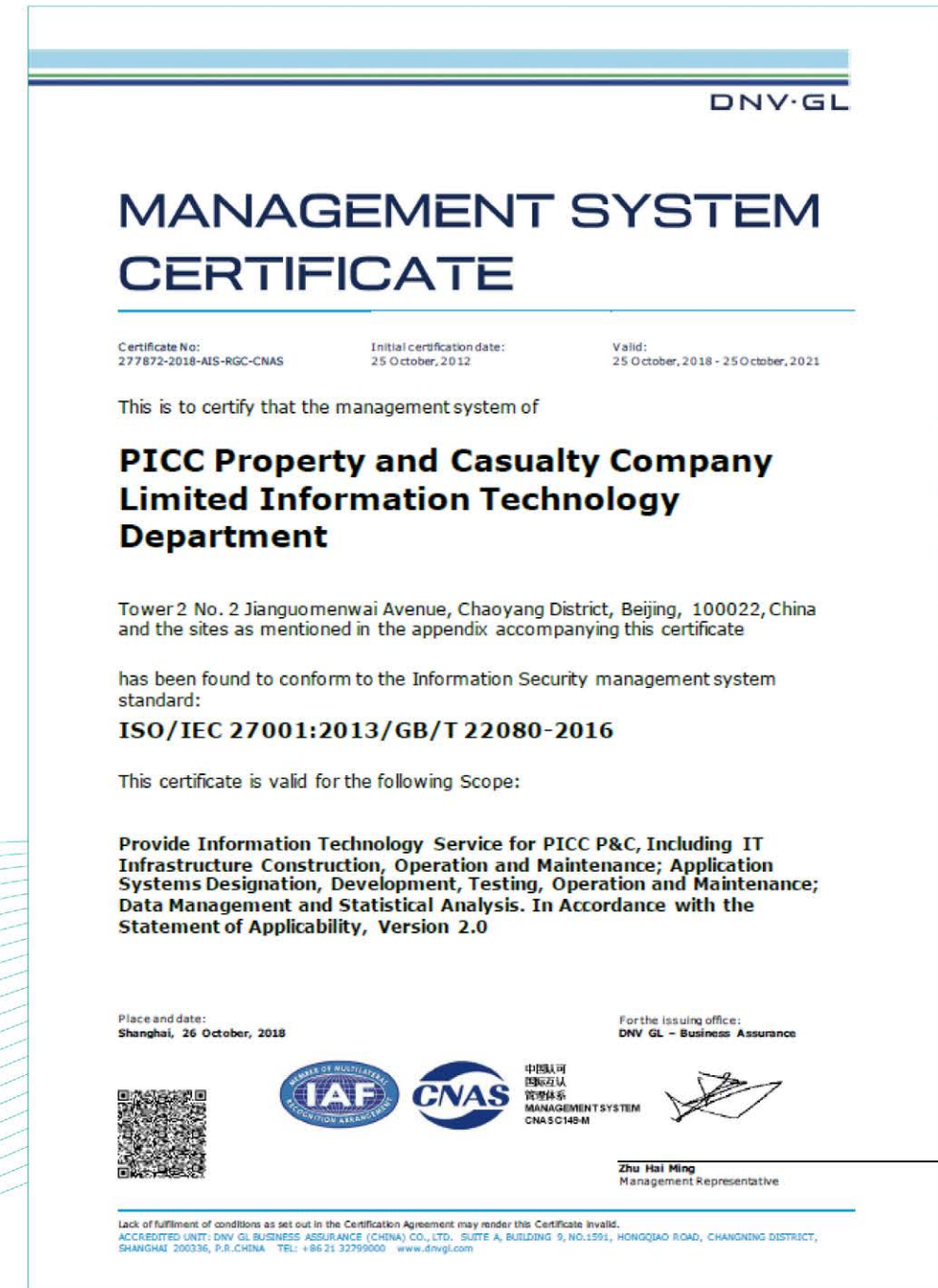
注：2020年資料來源為2020年監管第三季度投訴通報

客戶隱私保護

我們嚴格遵守國家法律、監管法規、行業規範對於個人資料安全保護要求，一直將個人資料安全擺在首要位置。我們制定了《客戶信息管理辦法》《客戶信息安全管理辦法》等管理制度，強化技術管控，形成了完善的保障體系。在獲取個人資料時明示個人資料收集、使用的目的、方式和範圍，獲得客戶授權，並嚴格按照授權範圍使用個人資料。各級機構嚴格遵守個人資料安全規範，嚴守安全防線，確保個人資料在收集、存儲、使用上合法、合規、安全，有效保護個人隱私和權益。

保障信息安全

我們高度重視信息安全工作，積極開展風險防範與管理，不斷完善信息安全管理體系，2012年通過並持續持有ISO27001國際認證。2020年，我們修訂並印發了《網路安全管理制度》等信息安全制度規範。



ISO27001 國際認證證書

4

綠色發展 守護生態家園

我們遵循綠色、低碳、循環、可持續發展的理念，在持續降低自身營運對環境造成影響的同時，積極落實國家構建綠色金融體系部署，創新綠色金融服務，助力產業和城市的綠色低碳發展，攜手各方共同守護綠色家園。

發展綠色金融

我們通過提供風險保障和開展保險資金運用，加快推動綠色保險支援綠色發展，為經濟社會綠色低碳發展保駕護航。

綠色投資

我們在投資決策時充分考慮項目對環境的影響，避免在「兩高一剩」行業進行投資，助力產業結構向資源節約型和環境友好型方向轉變。



綠色保險

我們積極踐行綠色發展理念，圍繞促進環境污染防治、保護綠色資源和生態環境、保障綠色產業發展、提升應對氣候變化能力、鼓勵實施環境友好行為，形成豐富的綠色保險產品體系和多樣化的業務模式，助力生態文明建設。

綠色產業有關保險	累計提供保障
環境污染責任保險	146.87 億元
太陽能光伏元件長期品質與功率保證保險	120 億元
風電設備產品品質保證保險	1108 億元
首台（套）保險	81.55 億元
船舶污染類保險	5.21 萬億元

案例

首創綠色建築性能保險「保險 + 服務 + 科技 + 信貸」模式

公司在浙江省湖州市首創綠色建築性能保險「保險 + 服務 + 科技 + 信貸」模式，積極發揮財政補貼、信貸優惠、保費杠杆等市場經濟作用，為建築企業提供事前信用增進、事中風控服務、事後損失補償的全方位保障，營造有利於綠色建築發展的環境，讓綠色建築從綠色設計真正走向綠色運行。



湖州市綠色建築性能保險簽約儀式

全國首個政策性天然草原保險項目落地內蒙古

2020年11月，公司簽發全國首單政策性天然草原保險，為內蒙古100餘萬畝草原提供火災、旱災、沙塵暴、病蟲鼠害等保險保障，保障額度2000餘萬元。



綠色金融研究

我們在行業內積極推動綠色保險的基礎研究，多次承擔並圓滿完成人民銀行、住建部、科技部、銀保監會、綠金委以及地方政府發起的綠色保險基礎性研究工作。

我們創新提出界定綠色保險的「3-3-7」框架

服務三大方向：綠色保險作為服務綠色發展的保險解決方案，致力於支持環境改善、應對氣候變化，促進資源節約和高效利用。

3

囊括三個板塊：綠色保險產品、綠色保險服務和保險資金的綠色運用。

3

七類綠色保險產品：環境損害風險保障類、綠色資源風險保障類、綠色產業風險保障類、綠色金融信用風險保障類、巨災或天氣風險保障類、鼓勵實施環境友好行為類、促進資源節約高效利用類。

7

- 就人民銀行徵求綠色金融「十四五」規劃意見，通過綠金委回饋關於綠色保險的相關建議
- 作為保險業唯一代表，在中國綠色金融改革創新研討會上彙報公司綠色保險工作情況及支援綠色金融改革創新試驗區建設的成果
- 參與論證《深圳經濟特區綠色金融條例》《蘭州新區綠色金融五年發展規劃》《青島市綠色城市發展試點方案》
- 與湖州市政府簽署《共建湖州長三角綠色保險創新實驗室戰略合作協定》
- 參與重慶市政府《重慶市支援綠色低碳發展目標的綠色金融路線圖》課題研究
- 參與科技部課題《構建支持綠色技術創新的金融服務體系》課題研究
- 研究編寫《中國風電葉片品質與保險研究白皮書》
- 與住房和城鄉建設部科技與產業化發展中心簽署《保險支援城鄉建設綠色發展戰略合作協定》
- 依託公司與清華蘇州環境創新研究院建立的環境保險與風險研究聯合實驗室，發佈業內首份《化工園區綠色保險與安環風險白皮書》及化工園區一籃子風險解決方案

推進綠色營運

我們將綠色低碳環保理念融入公司的日常營運，建立多部門相互協作的環境管理體系，減少溫室氣體排放，持續推進節能減排工作的開展，加大環保投入，追求綠色發展、生態發展。

綠色辦公

我們的營運過程以辦公活動為主，公司的能源以電力消耗為主，還消耗少量水（生活用水、循環冷卻水）、汽油（車輛消耗）、天然氣（食堂消耗），以及紙張等辦公用品，基本上不直接使用天然資源，主要排放物為生活廢水、廢氣和固體廢棄物（含辦公固廢和生活垃圾），公司的營運活動對環境不直接產生重大影響。

公司通過建立節能、節水與固體廢物分類管理制度，以及開展環保意識培養，實現節約資源、減少污染物排放。公司總部超額完成北京市朝陽區「十三五」時期年度節能目標，2017年-2019年度連續三年節能責任目標考核結果為優秀，獲得朝陽區發改委的獎勵。

公司總部於2016年開始建立了碳核查機制，每年聘請第三方機構對公司總部的碳排放情況進行核查，出具碳核查報告，並根據其建議開展碳減排工作。



能源消耗

總公司計畫萬元產值（收入）能耗（噸標準煤/萬元）降低約2%，中水回用/再利用水量（噸）不低於1500噸。

張貼節能標識	建立以公司總裁為組長的節能領導小組；設立能源管理崗，專人負責公司能源及節能管理工作
更換節能設備	公司總部辦公樓空調系統、公共區域照明、電梯等設備實施分時運行措施，分為工作時間運行模式和非工作時間運行模式、節假日運行模式
節約用水	公司辦公區域電氣設備開關製作能耗節約標識，培養公司員工節能意識
更换节能设备	開展LED燈具節能改造，2020年完成LED燈具節能改造570支，預計年節能14000KWH。2020-2022年計畫改造9300支日光燈，完成改造後預計年節能300000KWH
节约用水	衛生潔具在確保正常使用的前提下調節沖洗水量，衛生潔具用水全部實現中水沖洗

公司總部大樓（北京）電力、燃氣用量及溫室氣體排放

	2018年	2019年	2020年
用電量（千瓦時）	5128340	5278456	5687145
天然氣（立方米）	63036	54438	50945
人均用電量（千瓦時）	4231.30	4107.75	4418.91
人均天然氣使用量（立方米）	52.01	42.36	39.58
天然氣燃燒溫室氣體排放量 (tCO2e)	137.8	119.0	110.1
電力溫室氣體量 (tCO2e)	3128.8	3220.4	3469.7
汽車油耗排放量 (tCO2e)	65.6	58.3	41.8
人均溫室氣體排放強度 (tCO2e/人)	2.63	2.55	2.81

注：
 1. 公司溫室氣體排放營運邊界包括直接排放（範疇1）和能源的間接排放（範疇2），其他的間接排放不包括在本次報告的溫室氣體披露範圍內。
 2. 電力對應的排放因數採用2015年全國電網平均排放因數0.6101tCO2/MWh。
 3. 溫室氣體計算參考北京市企業（單位）二氧化碳核算和報告指南。

總部公務車輛汽油消耗量（單位：升）

	2018年	2019年	2020年
車用汽油（升）	29964	26602	19080

我們宣導「節約用水，點滴做起」的理念。在水資源利用方面，總公司所使用的衛生潔具用水全面採用中水，實現資源的循環利用。

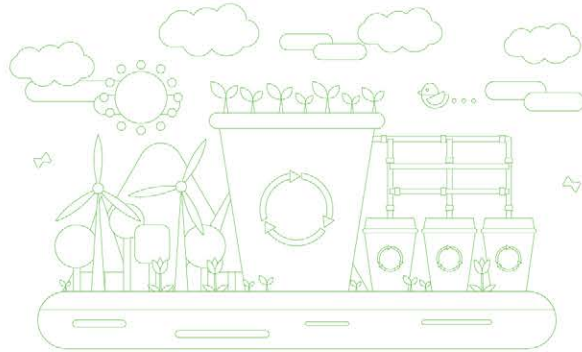
公司總部大樓（北京）用水量

	2018年	2019年	2020年
自來水總用水量（噸）	22371	21375	16574
人均用水量（噸/人）	18.46	16.63	6.44
中水回用/再利用水量（噸）	20306	20088	16628
廢水排放量（噸）	17896.8	17100	13259.2

注：1.2020年統計範圍包含租區及人員 2. 廢水排放量 = 自來水總用水量 * 0.8

固體廢棄物

公司遵循垃圾分類處理原則，對生活垃圾、建築垃圾和餐廚廢棄物在前端實行分類管理，在後端由物業委託具有資質的廠家進行專業化處理，嚴格遵守國家及北京市相關環保標準。選擇符合資質要求的供應商對廢舊設備按照國家環保標準進行無害化處置。公司總部計畫 2021 年開展固體垃圾、廚餘垃圾量化統計及餐廳油煙廢氣檢測等相關工作。



环保拆解证明

電子化營運

我們推進電子化營運，制定產品線上營運保障機制，大力推廣電子保單、電子發票和電子支付功能應用。2020 年，我們進一步夯實資料管理應用基礎，《電子保單服務規範》系列標準入選人民銀行、銀保監會、證監會組織開展的 2020 年度金融領域企業標準「領跑者」榜單。

2018-2020 年電子保單量

	2018 年	2019 年	2020 年
電子保單 (萬單)	3801.10	12552.58	19747.82

注：資料範圍為 elife 電子保單系統下載量與電子單證綜合管理系統平台生成量相加之和。

2018—2020 年增值稅電子發票量

	2018 年	2019 年	2020 年
公司全管道發票生成量 (萬張)	1816.70	3204.50	3626.35



應對氣候變化

全球氣候變化不僅帶來各種極端天氣現象，更嚴重影響到各類經濟及社會活動。公司積極回應政府、投資者等利益相關方應對氣候變化的訴求，識別氣候變化相關的風險及機遇，並依據結果不斷完善管理。

公司秉承「防重於賠」的理念，積極參與和資助災害風險研究，研判氣候變化對保險的影響並探索應對策略，協同政府和客戶做好極端災害事件應對，創新物聯網、空間信息技術等新技術應用提升防災防損和大災應急能力。公司大力支持光伏、風電產業發展及清潔能源發展，為新能源企業提供充分的保險保障，積極配合保險行業協會開發新能源汽車示範條款。

案例

哈薩克斯坦當地單體最大的光伏電站項目

2020 年 11 月，公司獨家承保上海寰泰能源公司 100 兆瓦光伏項目，份額內保費約 107 萬元，該項目是中哈產能合作重點項目清單項目之一，是哈薩克斯坦當地單體最大的光伏電站，每年將給當地居民帶來 1.4 億度清潔電力，減少 15 萬噸碳排放，助力當地社會經濟綠色發展。



傳遞綠色理念

我們奉行「人與自然和諧共生」的綠色環保理念，通過多種方式開展環保宣傳交流和公益活動，將環保理念內化於心、外化於行，以自身行動傳遞綠色理念，宣導全社會共同為守衛綠色家園貢獻力量。

案例



西藏山南分公司公益植樹



內蒙古鄂爾多斯市達拉特旗支公司員工參加植樹造林

案例



甘肅省分公司在蘭州新區開展人保公益造林項目，為支持地方經濟社會發展、支援地方生態建設做出積極貢獻。



山東省臨沂市分公司參與放魚公益活動，保護沂河生態環境。

5

以人為本 打造溫馨職場

我們堅持以人為本，切實保障員工合法權益，滿足員工合理訴求，關愛員工健康安全，致力於提供實現職業理想和人生目標的卓越平台，持續提升員工的幸福感、成功感。

保障員工權益

我們構築公開、公平、公正的人才聘用及晉升制度，持續為員工營造平等、安全和受尊重的工作氛圍。

員工僱傭

我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等國家相關法律法規，制訂《勞動合同管理暫行規定》《總部考勤管理辦法》等一系列管理制度，充分尊重每一位勞動者的工作權利，根據工作需要和員工情況，安排適當崗位，控制勞動強度在合理範圍，保障勞動時間符合勞動法要求。明確各崗位員工招錄條件，杜絕聘用小於 16 歲員工，報告期內未發生僱傭童工及強迫勞動事件。依法推進集體合同制度，以集體合同為載體，保障員工合法權益。



員工數量（單位：人）

員工類型	2018 年		2019 年		2020 年	
	人數	佔比 (%)	人數	佔比 (%)	人數	佔比 (%)
在崗員工	168998	90.48	170372	91.24	166213	92.03
勞務派遣用工	16615	8.9	15579	8.34	13958	7.73
其他用人人員	1161	0.62	776	0.42	445	0.24



2020 年在崗員工人數變動情況（單位：人）

新進員工					離職員工				
性別		年齡			性別		年齡		
男	女	< 31 歲	31-50 歲	> 50 歲	男	女	< 31 歲	31-50 歲	> 50 歲
3409	2017	3775	1634	17	3369	2552	3398	2453	70

在崗員工文化結構 (單位: 人)						
員工文化程度	2018 年		2019 年		2020 年	
	人數	佔比 (%)	人數	佔比 (%)	人數	佔比 (%)
博士生	107	3.9	112	4.1	110	4.3
研究生	6396		6859		6950	
大學本科	94645	88.9	99050	89.6	100037	90.0
大學專科	55655		53639		49625	
中專及以下	12195	7.2	10712	6.3	9491	5.7

在崗員工年齡構成 (單位: 人)						
員工年齡	2018 年		2019 年		2020 年	
	人數	佔比 (%)	人數	佔比 (%)	人數	佔比 (%)
30 歲以下	58853	34.8	53945	31.6	44486	26.8
31-50 歲	92841	54.9	98281	57.7	103216	62.1
50 歲以上	17304	10.2	18146	10.7	18511	11.1

各地區員工數量	
華北地區	30151
東北地區	12193
華東地區	51529
華中地區	20336
華南地區	16061
西南地區	20171
西北地方	15772

各地區員工流失率	
華北地區	3.7%
東北地區	1.9%
華東地區	3.5%
華中地區	3.4%
華南地區	5.5%
西南地區	3.3%
西北地方	3.6%

按性別統計的員工流失率	
男	女
3.8%	3.3%

平等機會、多元化和反歧視

我們嚴格按照《勞動法》規定和聯合國 2030 可持續發展目標 (SDGs) 相關要求，明確禁止在就業及晉升過程中有任何對員工關於年齡、民族、性別、宗教信仰、國籍等方面的歧視行為，充分尊重和保障女性員工生育權及孕期員工休產假的權利。部分分公司還簽訂了女職工保護專項集體協議，專門設置了女職工關愛室，滿足孕期、哺乳期女職工的特殊需要。

♀ 在崗員工性別構成 (單位: 人)						
員工性別	2018 年		2019 年		2020 年	
	人數	佔比 (%)	人數	佔比 (%)	人數	佔比 (%)
男	88598	52.4	90264	53.0	88396	53.2
女	80400	47.6	80108	47.0	77817	46.8

🐉 在崗員工民族構成 (單位: 人)						
民族	2018 年		2019 年		2020 年	
	人數	佔比 (%)	人數	佔比 (%)	人數	佔比 (%)
漢族	156507	92.6	157410	92.4	153135	92.1
少數民族	12491	7.4	12962	7.6	13078	7.9

👤 董事會和監事會人員構成 (單位: 人)				
年份		2019 年	2020 年	
董事會	性別構成	男	8	7
		女	2	2
	年齡構成	≤30 歲	0	0
		31-50 歲	0	0
		> 50 歲	10	9
	性別構成	男	4	3
女		1	2	
監事會	年齡構成	≤30 歲	0	0
		31-50 歲	1	1
	> 50 歲	4	4	

薪酬和福利

我們提供有競爭力的薪酬福利體系，積極落實同工同酬政策。為在崗員工提供五險一金、帶薪休假等保障及福利，提供企業年金、補充醫療保險等選擇性福利。從工作關愛、全面保障、健康關愛等方面優化、提高員工的福利待遇。

溝通機制

我們全面推進以職工代表大會為基本形式的民主管理，穩步推廣會員代表大會制度，健全協商民主機制，將員工的知情權、參與權、表達權、監督權落到實處。

2020年11月6日，公司第三屆職工代表大會第一次會議暨第一屆會員代表大會第一次會議以視頻網路形式圓滿召開，系統357名「兩會」代表相聚「雲端」，審議通過總裁工作報告、公司假期管理辦法（2020版）（草案）等一系列涉及員工切身利益的規章制度和重要事項，無記名差額民主選舉產生公司第一屆工會委員會和經費審查委員會。



系統內集體協商制度簽訂情況

簽訂集體協議的分公司數量	系統內 31 家單位
簽訂女職工保護專項集體協議的分公司數量	系統內 23 家單位
簽訂薪酬保障專項集體協議的分公司數量	系統內 8 家單位
簽訂全轄集體協議、女職工保護專項集體協議和薪酬保障專項集體協議的分公司數量	2 家省級分公司（新疆和深圳）

構築發展平台

我們積極促進複合型人才的培養，注重員工個人職業發展與企業發展相一致，積極培養創新型人才，持續提升員工的政治能力、專業能力、創新能力和執行能力。

2020年，我們組織實施了「總部人力資本提升項目」「新員工崗前培訓」等項目，並推薦選調各級幹部參加中央黨校、中國大連高級經理學院、中國幹部網路學院、集團「領航工程」領導幹部班等重點班次學習，通過培訓幫助幹部員工拓寬思路、提升質素、增強能力。

我們根據中央、集團公司有關規定，結合公司實際制定員工職業發展方案，制定《公司總部員工基層鍛煉管理暫行辦法》《員工輪崗掛職交流管理暫行辦法》，不斷完善人才甄選機制流程，為員工提供暢通的職業發展路徑，讓優秀的員工在適當的發展通道上脫穎而出。



按性別劃分員工 2020 年接受培訓的平均小時數（單位：小時）

時間	男	女
2018 年	86	81.4
2019 年	85.4	92.4
2020 年	114.3	111.9



按職級劃分員工 2020 年接受培訓的平均小時數（單位：小時）

時間	公司領導	公司級高管	部門級管理人員 (含專業序列)	處級管理人員 (含專業序列)	基礎職務序列人員
2018 年	7.93	43.89	69.27	78.06	84.25
2019 年	3.30	9.42	39.71	130.59	91.35
2020 年	78.14	73.1	39.77	99.68	114.23

♀ 按性別劃分員工 2020 年接受培訓佔比

時間	男	女
2018 年	86.94%	85.75%
2019 年	85.68%	84.84%
2020 年	89.41%	89.66%

👥 按職級劃分員工 2020 年接受培訓佔比

時間	公司領導	公司級高管	部門級管理人員 (含專業序列)	處級管理人員 (含專業序列)	基礎職務序列人員
2018 年	81.82%	83.33%	94.77%	98.53%	95.40%
2019 年	20.00%	28.57%	69.81%	92.80%	89.71%
2020 年	100.00%	100.00%	99.01%	99.87%	89.53%

創新總部新員工培訓方式

「總部新員工培訓項目」採用「線上+線下」培訓方式，京內學員在 主會場參訓，京外學員通過視頻方式線上參訓。培訓內容採用「面授課程+網路課程+參觀公司企業文化展示+小組討論」等多模組設置，提升學習的互動性、參與度與體驗感，幫助 63 名新員工學員迅速了解公司、融入職場。



案例



北京市分公司舉辦「深化賦能 綜拓轉型」培訓



貴州省分公司舉辦新員工崗前培訓班

打造幸福家園

我們持續構建員工關愛體系，圍繞員工身心健康、工作環境、學習成長、困難幫扶、保險保障等方面，加強人文關懷，著力提升員工的幸福感、成功感和安全感。

員工關愛活動	2018年	2019年	2020年
春節元旦兩節期間			
系統共慰問病困員工 (人)	447	489	568
慰問金 (萬元)	95.9	119	127.6
「PICC 員工愛心日」捐助活動			
參與員工 (人)	17.8 萬	18 萬	>18 萬
向中國人保關愛基金捐款 (萬元)	355.68	362	298.6

注：參與員工統計範圍包含退休人員及營銷人員

我們建立健全員工健康安全保障體系，總公司制定《公司總部安全管理規定》等制度，進一步健全安全管理機制，完善安全責任制，確保各項工作穩定有序運轉，全方位保障員工健康安全。公司認真執行勞動保護法律法規，加強職場安全保衛工作，為員工提供安全的工作環境，每年組織檢查工作場所，杜絕安全隱患。公司定期開展職業健康與安全知識培訓，舉辦消防演練。

公司為員工辦理社會保險、補充醫療等保險保障，定期組織員工進行健康體檢，並根據實際情況對員工體檢標準和內容進行優化。2020年，面對新型冠狀病毒肺炎疫情，公司扎實做好疫情防控和復工復產保障工作，有力保障員工健康安全。

員工工傷情況

年度	工傷死亡數量	因工傷造成的死亡率	工傷 (不含死亡) 數量	因工傷 (不含死亡) 損失工作日數
2018	8	0.0045%	—	—
2019	11	0.0059%	—	—
2020	9	0.0048%	113	5774.5

注：
 員工統計範圍為正式工及派遣工
 工傷造成的死亡率 = 死亡人數 / 原有人數
 原有人數 = 上一年度年末在崗人數 + 勞務派遣人數

公司配備健身室、閱覽室等活動場所，豐富員工業餘生活。北京、天津、內蒙古等多家分公司還組織了健康徒步、讀書分享、愛國觀影、書畫攝影等線上線下豐富文化活動，舒緩員工身心壓力。

公司注重員工精神健康，強化職工思想政治引領，大力弘揚勞模工匠精神，持續建設幸福職工之家，推動系統普惠服務全新升級，組織開展豐富多彩主題活動，落實員工關愛舉措。



福建泉州分公司員工包餃子活動



吉林省分公司开展“迎新春增春联，送万福进万家”主题活动



貴州省黔南州分公司舉辦「凝心聚力 再創輝煌」職工趣味運動會



山東省分公司開展「慶司慶 迎冬奧」主題健步走活動



黑龍江省分公司組織健身操活動



大连市分公司组织“初心凝聚力量 使命筑牢担当”员工趣味运动会



海南省分公司組織員工參加羽毛球比賽



寧波市分公司開展藝術插花活動

6

夥伴合作 攜手共進共贏

公司的經營成果與各合作夥伴的共同努力密切相關，我們遵循平等互利的原則，協力營造融洽的合作關係與優良的營商環境，推動價值鏈各環節的合作夥伴構建責任共擔、價值共用的業務生態圈，積極發揮保險服務保障功能，努力實現合作共贏。

外部合作

我們遵循依法合規、平等互利的原則，與各級政府部門、中央企業、地方國有企業、仲介機構、金融機構等深入開展合作，努力為各類合作夥伴帶來新的發展機遇。

深入實施戰略合作

我們積極推動與國家部委、地方政府、大型企業集團的戰略合作，積極發揮保險服務保障功能，加強政企互動，推動商業合作，努力實現互利共贏的局面。2020年，公司與國家發改委、江蘇、新疆、深圳、廣州等政府部門，招商局集團、中國信息電子產業集團等中央企業建立戰略合作關係。

全面開展仲介機構合作

我們積極與具備專業價值、行業優勢的經紀機構開展合作，共同為法人及個人客戶提供優質的風險管理服務。截至2020年底，已與全國460家經紀法人機構建立合作關係。

我們持續完善公司代理渠道管理，修訂專兼業代理管道業務管理辦法、標準合同文本和合規經營手冊，對兼業代理機構資料核對、專業代理機構自營平台合作等事項予以進一步規範。2020年，我們與1232家專業代理機構開展合作。

立體推進金融機構合作

我們與大型國有銀行、政策性銀行、股份制商業銀行及部分省份農信社等建立起從總部到分公司多層次、多形式的業務合作關係。選擇具有保險代理資質且專業能力較強的銀行機構，在依法合規的前提下開展保險代理業務合作，為銀行管道法人及個人客戶提供優質的保險產品和服務。截至2020年12月底，與全國539家銀行金融機構法人建立代理業務合作關係。

陽光採購

我們嚴格遵守國家及集團相關採購規定，堅持「公開、公平、公正」的採購原則，遴選資質完備、信譽良好、負責任的供應商入庫，優先考慮採購節能產品、環境標誌產品。截至 2020 年底，納入公司供應商庫統一管理的供應商合計約 4400 家，建成供應品類齊全、服務區域廣泛、企業類型和規模較為均衡的供應商體系。

我們視供應商為重要的合作夥伴，在供應商中傳遞負責任的理念和要求，積極推進負責任的供應鏈建設。引入專業第三方機構，對 220 家成交供應商的服務品質、履約能力、服務能力、價格水準、應標能力、經營情況等內容共同開展考核；探索建立供應商管理「大數據」體系和採購前供應商風險調查機制。



行業交流

我們積極開展與國內外同行同業、科研機構的交流合作，追蹤全球保險業發展動態與政策趨勢。

公司自 2011 年開始設立災害研究基金，面向全社會公開資助風險管理研究。截至 2020 年，資助國內 70 多所高校、科研機構的科研人員、青年教師及學生逾 360 人次，資助金額超 1500 萬元，形成研究報告及學術論文近 300 篇。

案例

多邊學術合作

推進科技部十三五國家重點研發計畫「大都市區多災種重大自然災害風險綜合防範關鍵技術研究與示範」和「多災種綜合風險防範服務產品開發與集成平台研製示範」，開展保險應用示範，開展城市內澇和 InSAR 技術相關標準制定，為保險參與大都市區綜合風險防範和風險信息服務提供支撐。

與廣東省水利水電科學研究院共同開展「粵港澳大灣區洪水風險與巨災保險政策研究」項目，提出粵港澳大灣區（廣東部分）居民住宅洪水巨災保險實施方案建議。

外部交流

我們積極參與中國保險行業協會、中國內部審計協會、中國互聯網金融協會、中國通信標準化協會、中國「一帶一路」再保險共同體理事會等協會、外部倡議及相關組織，主動開展互動交流，共同推動行業持續健康發展。

7

回饋社會 虔心惠澤民生

我們牢記央企責任，積極關注社會民生問題，通過公益捐贈、愛心助學、志願者服務等形式多樣的公益活動，促進民生改善，持續向社會傳遞正能量。

公益慈善

我們以捐款、捐物、捐保險等多種形式奉獻愛心，為社會和諧穩定、人民幸福安康貢獻力量。

年份	2018年	2019年	2020年
累計捐款捐物（萬元）	9707.61	9024.24	6962.15

注：本資料統計範圍不含商業贊助。

案例



2020年公司總部開展「PICC員工愛心日」捐款活動



2020年12月，廣東省分公司開展教育扶貧捐贈活動



廣西省分公司向玉林市興業縣舊城村捐贈扶貧資金



山東省分公司組織關愛孤獨症兒童愛心公益健步行活動

志願活動

我們熱心參與社會公益，鼓勵和支持員工參與志願者活動，用自身的力量向社會傳遞更多關懷和溫暖。2020年，我們成立青年志願者、青年先鋒隊等服務團隊，開展多種類型的愛心志願活動，弘揚傳統美德。

2018-2020 年公司系統團委志願者行動			
	2018年	2019年	2020年
參與人數 (人)	18701	28475	26866
服務時長 (小時)	29747.0	67485.5	163225.5
主要服務對象與受益人數 (人)	279620	440999	925746



公司志願者積極協助當地政府開展社區防控、交通疏導、環境消殺、蔬菜供應等服務，以實際行動展現新時代人保財險青年的溫度和擔當。



江蘇省分公司志願者投身疫情防控第一線



廣西分公司開展「熱血青春，不悔奮鬥」無償獻血活動



江西省分公司為廣大侯考考生及家長們無償礦泉水、考試用具、防暑物品，並進行流動送考，幫助考生安全、快捷、準時抵達考場。



新疆昌吉分公司志願者到社區開展交通疏導、社區環境整治等活動。



驗證聲明

SGS通標標準技術服務有限公司可持續發展驗證報告 - 中國人民財產保險股份有限公司提交的中國人民財產保險股份有限公司社會責任報告2020

查證/驗證的性質和範圍

SGS通標標準技術服務有限公司（以下簡稱「SGS」）受中國人民財產保險股份有限公司（以下簡稱「人保財險」）的委託，對中國人民財產保險股份有限公司企業社會責任報告2020（以下簡稱「報告」）進行獨立驗證。根據SGS可持續發展報告驗證方法，驗證範圍包括本報告所含文本以及附隨表格中的數據。我們對位於中國北京市朝陽區建國門外大街2號院2號樓的中國人民財產保險股份有限公司的數據及資訊進行了現場驗證。其它披露的數據及資訊不在驗證流程範圍之內。

人保財險的2020年度企業社會責任報告中的資訊由其管理層及相關職能部門負責。

我們的責任旨在告知所有中國人民財產保險股份有限公司的利益相關方，在以下規定的認證範圍內表達對文本、數據、圖表和聲明的意見。

SGS已根據國際公認標準和指南，包括全球報告倡議組織標準（GRI STANDARDS）的準確性和可靠性原則，以及AA1000系列標準中的驗證等級，為可持續發展報告驗證開發了一套規章。

本報告以中級審查進行驗證，所用規章用於：

- 評估內容真實性；
- 根據可持續發展報告標準（GRI STANDARDS）評估報告。

驗證包括驗證前調研、現場採訪了位於中國北京市朝陽區建國門外大街2號院2號樓的中國人民財產保險股份有限公司總部的相關員工，必要時與其他子公司的相關員工進行文件和記錄的審查和確認。

報告中的財務數據由其他協力廠商獨立審計，並未作為本驗證流程的組成部分與來源數據進行核對。

獨立性與能力聲明

SGS是國際公認的檢驗、鑒定、測試和認證機構，是公認的品質和誠信的基準，並擁有全球性服務網絡。SGS申明與中國人民財產保險股份有限公司為完全獨立之組織，對該機構、其附屬機構和利益相關方不存在偏見和利益衝突。

驗證團隊是由具備與此項任務有關的知識、經驗和資質的人員組成的，包括SGS認可的社會責任報告主任審驗員，註冊於CCAA的ISO 14001審核員、ISO 45001審核員和SAAS認可的SA8000審核員等。

查證/驗證意見

基於上述方法論和所進行的驗證，中國人民財產保險股份有限公司企業社會責任報告2020中包含的資訊和數據是準確的、可靠的，對中國人民財產保險股份有限公司在2020年度的企業社會責任活動提供了公正和中肯的陳述。

驗證團隊認為，該報告可由報告機構的利益相關方所使用。

SGS相信，該機構已在報告中選擇了適當的符合性方案。

全球報告倡議組織《可持續發展報告標準》結論、發現和建議

SGS認為，中國人民財產保險股份有限公司企業社會責任報告2020符合GRI STANDARDS核心方案中所有關於內容和報告原則的要求。

利益相關方參與

人保財險識別了與其自身活動相關的利益相關方，考慮了利益相關方的合理期望和利益，採取了一定的方式與利益相關方進行溝通和交流。

可持續發展背景

人保財險從經濟、環境與社會方面展現了其在可持續發展上所做出的努力，並將這些表現結合可持續發展的背景進行了展現。

實質性

人保財險根據利益相關方的關注議題，基本反映了組織對經濟、環境和社會的重要影響，同時合理地披露了對利益相關方的評價和決策有實質性影響的重要議題和指標。

完整性

人保財險的報告涵蓋了所識別的實質性方面及其邊界，反映了對經濟、環境和社會的重要影響，使利益相關方可以評估人保財險在報告期間的表現。

平衡性

人保財險的報告能夠遵守平衡性原則，如實披露了正面和部分非正面的表現。

可比性

人保財險的報告披露了2020年的各項相關表現指標，部分表現指標披露了過往數據，這些數據可使利益相關方對其企業社會責任表現進行直觀對比和瞭解。SGS建議進一步擴展經濟和社會方面的數據對比性。

準確性

人保財險的報告內容資訊準確，能夠向利益相關方公開披露多項表現的定性和定量資訊。

時效性

驗證顯示報告的數據和資訊在報告週期中是及時、有效的。人保財險每年按時發佈社會責任報告，具備良好的時效性。

清晰性

報告採用文字描述、數據表、圖形、照片等多種表達方式，並結合案例分析敘述，能讓利益相關方易於理解。

可靠性

人保財險建立了社會責任報告的管理流程，及時對報告中的資訊及數據進行了收集、記錄和分析，報告中披露的資訊和數據是真實可靠的。

管理方法

人保財險的報告對所選擇的專項議題進行了管理方法披露。

指標索引

ESG 指標索引

索引	指標	頁碼
A. 環境		
	一般披露	P55 推進綠色營運
	關鍵績效指標 A1.1 排放物種類及相關排放數據。	P55 推進綠色營運
	關鍵績效指標 A1.2 直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P56 推進綠色營運 - 公司總部大樓（北京）電力、燃氣用量及溫室氣體排放
層面 A1：排放物	關鍵績效指標 A1.3 所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P57 推進綠色營運 - 固體廢棄物
	關鍵績效指標 A1.4 所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P57 推進綠色營運 - 固體廢棄物
	關鍵績效指標 A1.5 描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P55 推進綠色營運
	關鍵績效指標 A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P55 推進綠色營運
	一般披露	P55 推進綠色營運
層面 A2：資源使用	關鍵績效指標 A2.1 按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P56 推進綠色營運 - 公司總部大樓（北京）電力、燃氣用量及溫室氣體排放

一般披露

人保財險對一般披露符合GRI標準核心方案的要求。

專項議題披露

人保財險對所確定的重要經濟、環境和社會的實質性議題所涉及的議題專項按照GRI標準核心方案的要求進行了披露。

發現和建議

對於審驗過程中發現的良好實踐、可持續發展報告及其管理過程中的建議，均在可持續發展報告驗證內部管理報告中進行了描述，並提交給了人保財險的相關管理部門，供其持續改進的參考。

審驗局限性

本次審驗局限性在於驗證地點限於中國人民財產保險股份有限公司總部層面。

簽字：



代表通標標準技術服務有限公司

辛斌 總監
北京市阜成路73號 世紀裕惠大廈16層
2021-3-18
WWW.SGS.COM

索引	指標	頁碼
層面 A2: 資源使用	關鍵績效指標 A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P56 推進綠色營運 - 公司總部大樓（北京）用水量
	關鍵績效指標 A2.3 描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P55 推進綠色營運
	關鍵績效指標 A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P56 推進綠色營運 - 公司總部大樓（北京）用水量
	關鍵績效指標 A2.5 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	本公司主要產品為機動車輛保險、企業財產保險等各類保險，並大力推行電子保單，因此不適用該指標
層面 A3: 環境及天然資源	一般披露	P55 推進綠色營運
	關鍵績效指標 A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	P56 推進綠色營運
層面 A4: 氣候變化	一般披露	P58 推進綠色營運
	關鍵績效指標 A4.1 描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	P58 推進綠色營運
B. 社會		
僱傭及勞工常規		
層面 B1: 僱傭	一般披露	P62 保障員工權益
	關鍵績效指標 B1.1 按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	P62-P64 保障員工權益
	關鍵績效指標 B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	P62-P64 保障員工權益

索引	指標	頁碼
層面 B2: 健康與安全	一般披露	P71 打造幸福家園
	關鍵績效指標 B2.1 過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	P72 打造幸福家園
	關鍵績效指標 B2.2 因工傷損失工作日數。	P72 打造幸福家園
層面 B3: 發展及培訓	關鍵績效指標 B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	P71-P72 打造幸福家園
	一般披露	P68 構築發展平台
	關鍵績效指標 B3.1 按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。	P69 構築發展平台
層面 B4: 勞工準則	關鍵績效指標 B3.2 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	P68 構築發展平台
	一般披露	P62 保障員工權益
	關鍵績效指標 B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	P62 保障員工權益
營運慣例	關鍵績效指標 B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	P62 保障員工權益
	一般披露	P77 陽光採購
層面 B5: 供應鏈管理	關鍵績效指標 B5.1 按地區劃分的供應商數目。	P77 陽光採購
	關鍵績效指標 B5.2 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	P77 陽光採購

索引	指標	頁碼
層面 B5: 供應鏈管理	關鍵績效指標 B5.3 描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	P77 陽光採購
	關鍵績效指標 B5.4 描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	P77 陽光採購
	一般披露	P37-50 溫暖服務 專業鑄就價值
層面 B6: 產品責任	關鍵績效指標 B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	本公司提供的產品不會對消費者造成人身傷害和健康損害，因此不適用該指標
	關鍵績效指標 B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	P47-49 保護客戶權益
	關鍵績效指標 B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	P26 知識產權保護
	關鍵績效指標 B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。	本公司主要產品為機動車輛保險、企業財產保險等各類保險，不存在因產品質量原因回收的問題，因此不適用該指標
	關鍵績效指標 B6.5 描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	P49 保護客戶權益 - 客戶隱私保護 P50 保障資訊安全
層面 B7: 反貪污	一般披露	P21 黨風廉政建設
	關鍵績效指標 B7.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	P21 黨風廉政建設
	關鍵績效指標 B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	P21 黨風廉政建設
	關鍵績效指標 B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	P21 黨風廉政建設

索引	指標	頁碼
社區	一般披露	P3-7 齊心協力 打贏疫情防控阻擊戰 P8-10 全力以赴 助力決勝脫貧攻堅 P79-82 回饋社會 虔心惠澤民生
	關鍵績效指標 B8.1 專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	P3-7 齊心協力 打贏疫情防控阻擊戰 P8-10 全力以赴 助力決勝脫貧攻堅 P80 公益慈善 P81-82 志願活動
層面 B8: 社區投資	關鍵績效指標 B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	P3-7 齊心協力 打贏疫情防控阻擊戰 P8-10 全力以赴 助力決勝脫貧攻堅 P80 公益慈善 P81 志願活動

GRI 指標索引

GRI 標準	披露	頁碼
一般披露		
	102-1 組織名稱	P11 公司概況
	102-2 活動、品牌、產品與服務	P11 公司概況
	102-3 總部位置	P11 公司業務
	102-4 營運活動地點	P11 公司概況
	102-5 所有權與法律形式	P11 公司概況
	102-6 提供服務的市場	P11 公司業務
組織概況	102-7 組織規模	P11 公司概況 P11 公司業務 P62 保障員工權益 - 員工僱傭
	102-8 員工與其他工作者的資訊	P62 保障員工權益 - 員工僱傭 / 平等機會、多元化和反歧視
	102-9 供應鏈	P77 陽光採購
	102-10 組織與其供應鏈的重大改變	無改變
	102-11 預警原則或方針	P24 強化風險防控
	102-12 外部倡議	P78 行業交流
	102-13 公協會的會員資格	P78 行業交流
策略	102-14 決策者的聲明	P1 董事長致辭
倫理與誠信	102-16 價值、原則、標準及行為規範	P12 公司戰略 P25 依法合規經營
	102-18 治理結構	P20 完善公司治理

GRI 標準	披露	頁碼
	102-40 利害關係人團體	P17 利益相關方交流
	102-41 團體協約	P67 保障員工權益 - 溝通機制
利害關係人溝通	102-42 鑑別與選擇利害關係人	P17 利益相關方交流
	102-43 與利害關係人溝通的方針	P17 利益相關方交流
	102-44 提出之關鍵主題與關注事項	P17 利益相關方交流
	102-45 合併財務報表中所包含的實體	P11 公司概況 P11 公司業務
	102-46 界定報告書內容與主題邊界	P18 實質性議題分析
	102-47 重大主題表列	P18 實質性議題分析
	102-48 資訊重編	P55 推進綠色營運
報導實務	102-49 報導改變	無改變
	102-50 報導期間	報告編製說明
	102-51 上一次報告書的日期	報告編製說明
	102-52 報導週期	報告編製說明
	102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人	P97 讀者回饋
	102-54 依循 GRI 準則報導的宣告	報告編製說明
	102-55 GRI 內容索引	P91 GRI 指標索引
	102-56 外部保證 / 確信	P83 SGS 驗證聲明

GRI 標準	披露	頁碼
經濟績效	103 管理方針揭露	P11 公司概況 P11 公司業務
	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	P11 公司概況 P11 公司業務
市場地位	103 管理方針揭露	P28 服務重點專案
間接經濟影響	103 管理方針揭露	P28 服務重點專案 P52 發展綠色金融
	203-1 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	P28 服務重點專案 P52 發展綠色金融
	203-2 顯著的間接經濟衝擊	P28 服務重點專案 P52 發展綠色金融
採購實務	103 管理方針揭露	P77 陽光採購
反貪腐	103 管理方針揭露	P21 黨風廉政建設
	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	P21 黨風廉政建設
能源	103 管理方針揭露	P55 推進綠色營運
	302-1 組織內部的能源消耗量	P56 推進綠色營運 - 公司總部大樓（北京）電力、燃氣用量及溫室氣體排放
	302-3 能源密集度	P56 推進綠色營運 - 公司總部大樓（北京）電力、燃氣用量及溫室氣體排放
水與放流水	303-1 共享水資源之相互影響	P56 推進綠色營運
	303-2 與排水相關衝擊的管理	P56 推進綠色營運
排放	305-1 直接（範疇一）溫室氣體排放	P56 推進綠色營運 - 公司總部大樓（北京）電力、燃氣用量及溫室氣體排放

GRI 標準	披露	頁碼
排放	305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放	P56 推進綠色營運 - 公司總部大樓（北京）電力、燃氣用量及溫室氣體排放
	305-4 溫室氣體排放密集度	P56 推進綠色營運 - 公司總部大樓（北京）電力、燃氣用量及溫室氣體排放
廢汙水和廢棄物	103 管理方針揭露	P55 推進綠色營運
有關環境保護的法規遵循	103 管理方針揭露	P55 推進綠色營運
供應商環境評估	103 管理方針揭露	P77 陽光採購
勞雇關係	103 管理方針揭露	P62 保障員工權益
	401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	P66 保障員工權益 - 薪酬和福利 P71 打造幸福家園
	401-3 育嬰假	P65 保障員工權益 - 員工僱傭 / 平等機會、多元化和反歧視
勞 / 資關係	103 管理方針揭露	P67 保障員工權益 - 溝通機制
職業安全衛生	403-1 職業安全衛生管理系統	P71 打造幸福家園
	403-3 職業健康服務	P71 打造幸福家園
訓練與教育	103 管理方針揭露	P68 構築發展平台
	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	P68 構築發展平台
員工多元化與平等機會	103 管理方針揭露	P65 保障員工權益 - 員工僱傭 / 平等機會、多元化和反歧視
	405-1 治理單位與員工的多元化	P65 保障員工權益 - 員工僱傭 / 平等機會、多元化和反歧視
不歧視	103 管理方針揭露	P65 保障員工權益 - 員工僱傭 / 平等機會、多元化和反歧視

GRI 標準	披露	頁碼
結社自由與團體協商	103 管理方針揭露	P62 保障員工權益
童工	103 管理方針揭露	P62 保障員工權益
強迫或強制勞動	103 管理方法披露	P62 保障員工權益
當地社區	103 管理方針揭露	P3-7 齊心協力 打贏疫情防控阻擊戰 P8-10 全力以赴 助力決勝脫貧攻堅 P80 公益慈善 P81 志願活動
供應商社會評估	103 管理方針揭露	P77 陽光採購
客戶健康與安全	103 管理方針揭露	P33 服務大眾健康
客戶隱私	103 管理方針揭露	P49 保障客戶權益 - 客戶隱私保護 P50 保障資訊安全
	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	P48-49 保障客戶權益
社會經濟合規	103 管理方針揭露	P25 依法合規經營

聯合國可持續發展目標	頁碼
SDG 1 脫離貧困	P8-10 全力以赴 助力決勝脫貧攻堅
SDG 2 零饑餓	P8-10 全力以赴 助力決勝脫貧攻堅
SDG 3 良好健康與福祉	P27 牢記使命 服務國計民生
SDG 4 優質教育	P68 構築發展平台
SDG 5 性別平等	P62 保障員工權益
SDG 6 潔淨食水和衛生設施	P55 推進綠色營運
SDG 7 成本合益的清潔能源	P55 推進綠色營運
SDG 8 體面就業和經濟增長	P61 以人為本 打造溫馨職場
SDG 9 產業、創新和基礎設施	P27 牢記使命 服務國計民生
SDG 10 減少不平等	P27 牢記使命 服務國計民生 P61 以人為本 打造溫馨職場
SDG 11 可持續城市和社區	P55 推進綠色營運
SDG 12 負責任消費和生產	P55 推進綠色營運
SDG 13 氣候行動	P55 推進綠色營運
SDG 14 水下生物	不適用
SDG 15 陸上生物	不適用
SDG 16 和平、正義與強大機構	P19 公司管治
SDG 17 促進目標實現的夥伴關係	P31 護航「一帶一路」

讀者回饋

尊敬的讀者您好！

感謝您閱讀中國人民財產保險股份有限公司《社會責任報告 2020》。我們非常重視並期望聆聽您對我們社會責任工作和此份報告的回饋意見。您的意見和建議，是我們持續提高社會責任信息披露水準、推進社會責任管理和實踐的重要依據。您可以填寫下表，通過郵遞、電子郵件或傳真回饋給我們，我們熱誠歡迎並由衷感謝您提出寶貴意見！

姓名：_____

單位：_____

聯絡電話：_____

電子信箱：_____

1. 您對人保財險履行社會責任的總體評價是：

非常好 好 一般 差

2. 您對本報告的總體評價是：

非常好 好 一般 差

3. 您認為人保財險在利益相關方溝通方面做得如何？

非常好 好 一般 差

4. 您認為人保財險在履行經濟責任方面做得如何？

非常好 好 一般 差

5. 您認為人保財險在履行環境責任方面做得如何？

非常好 好 一般 差

6. 您認為人保財險在履行社會責任方面做得如何？

非常好 好 一般 差

7. 您認為本報告的內容安排和版式設計是否方便閱讀？

是 否

8. 您對人保財險社會責任報告 2020 的建議：

9. 您對人保財險履行社會責任的建議：

請填寫後可郵遞至：中國北京市朝陽區建國門外大街 2 號院 2 號樓 36 層

或電子郵件至：zgrbxx@picc.com.cn

或傳真至：010-85176028



中國人保APP



中國人保微信

投保熱線：4001234567

客服熱線：95518

官方網站：<https://property.picc.com/>

總部地址：中國北京市朝陽區建國門外大街2號院2號樓